



Evaluatie Lokaal Loket Haren 2011

**Torion
Noordermaat
Gemeente Haren**

Augustus 2011

Evaluatie Lokaal Loket Haren 2011

Inhoudsopgave

1. Inleiding en Opdracht.....	3
2. Gegevens over het Lokaal Loket Haren.....	4
2.1 Bezetting loket:.....	4
2.2 Cijfers jaarverslagen	4
2.3 De functies van het loket	4
2.4 Verkennend huisbezoek.....	5
3. Uitwerking van de interviews	6
3.1 Inleiding	6
3.2 Vraag 1. Visie en doelstelling van het loket	6
3.3 Vraag 2. Toegankelijkheid van het loket.....	7
3.3.1 Locatie Lokaal Loket Haren	7
3.3.2 Verkennend huisbezoek	8
3.3.3 Nabellen	8
3.3.4 Kanteling, vraaggericht werken	9
3.4 Vraag 3: Naam van het loket: Lokaal Loket Haren	9
3.4.1 Het Lokaal Loket Haren.....	9
3.5 Vraag 4: Functie: breedte en diepte van het loket	10
3.5.1 Breedte en diepte	10
3.5.2 Functies	10
3.6 Vraag 5 Organisatiestructuur en samenwerking met de verschillende partners.....	10
3.6.1 Coördinatie, teamvorming en deskundigheid	11
3.6.2 Samenwerking.....	11
3.7 Vraag 6 Werkproces/praktische uitvoering.....	12
3.7.1 Partners en verwachtingen	12
3.7.2 Registratiesysteem	12
3.8 vraag 7 Communicatie	12
3.9 Werken aan Wensen.....	13
3.9.1 PR en voorlichting:	13
3.9.2 Bejegening.....	13
3.9.3 Vervoer.	13
4. Nieuwe ontwikkelingen rond de Wmo.....	14
4.1 De decentralisatie van Awbz taken naar de gemeente	14
4.2 Bezuinigingen	14
4.3 Amaryllis Project.....	14
4.4 Welzijn Nieuwe Stijl.....	15
4.5 Healthy Aging en Consultatiebureau voor Ouderen.....	16
5. Conclusies: Het Lokaal Loket Haren, 2009 en nu.....	17
5.1 Doelstelling en doelgroep	17
5.2 Organisatie loket.....	17
5.3 Locatie loket.....	17
5.4 Faciliteiten	17
5.5 Verbreding functie loket.....	17
5.6 Verbreding van het aanbod van het loket.....	18
5.7 Coördinatie en teamvorming.....	18
5.9 Tot slot	18
Bijlagen	19
1. Lijst met aanbevelingen.....	19
2. Verkennend huisbezoek (rapportage).....	19
3. Opzet evaluatie (juni 2011).....	19
4. Bedrijfsplan Lokaal Loket Haren 2009-2012 (Torion januari 2010).....	19
5. Jaarverslag Lokaal Loket Haren 2009 en 2010 (Torion).....	19
6. Verslag bijeenkomst Werken aan Wensen 2009	19

1. Inleiding en Opdracht

Eén loket voor informatie en advies voor wonen welzijn en zorg is een prestatievelden van de Wmo (2007). Het Lokaal Loket Haren is gestart in juni 2006 en bij de invoering van de Wmo in 2007 ook gaan functioneren als Wmo loket. In 2008/2009 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze evaluatie is de uitvoering van het loket overgedragen aan drie partners, t.w. Stichting Maatschappelijk Werk Noordermaat, Welzijnsorganisatie Stichting Torion en de gemeente Haren. De coördinatie ligt bij Torion. Afspraak tussen de partners is om het lokaal loket regelmatig te evalueren. Dit onderzoek betreft een tussenevaluatie. De lopende overeenkomst betreft de periode van 2009 tot en met 2012.

De doelstelling van de evaluatie 2011 is tweeledig. In de eerste plaats kijken we naar de afspraken uit de evaluatie van het loket in 2009¹. Wat was destijds de doelstelling van het loket, welke afspraken zijn gemaakt en in hoeverre zijn deze behaald. Verder zijn er veel nieuwe ontwikkelingen in de Wmo. We noemen hier de decentralisatie van de Awbz functie begeleiding naar de gemeenten, 'de Kanteling van de Wmo', de '8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl', de samenwerking met Werk en Inkomen, het CJG en nieuwe financiële kaders. Deze ontwikkelingen betrekken we bij de evaluatie. Ook kijken we naar 'best practices' zoals het Amaryllis project in Leeuwarden.

Voor deze evaluatie zijn met verschillende vrijwilligers en medewerkers van de partners gesprekken gevoerd.

Om bij het lezen van de evaluatie een goed beeld van het loket te krijgen, vermelden we als eerste (cijfermatige) gegevens over het Lokaal Loket Haren. Resultaten van de huisbezoeken zijn in bijlage 2 opgenomen. Daarna treft u een uitwerking van de interviews (hoofdstuk 3) aan. Het gesprek met de groep 'Werken aan Wensen' is hier als een apart onderdeel aan toegevoegd. Aanbevelingen worden aangegeven met (a). Vervolgens wordt gekeken naar de aanbevelingen uit de evaluatie 2009 en hoe de stand van zaken op dit moment is. Tot slot kijken we hoe de evaluatie 2011 kan leiden tot een wijziging in aanpak of doelstellingen.

2. Gegevens over het Lokaal Loket Haren

2.1 Bezetting loket:

- 1 coördinator (Torion)
- 9 vrijwilligers verkennend huisbezoek
- 8 vrijwilligers loket
- 1 vrijwilliger terugbellen
- 4 consulenten Wmo (gemeente)
- 1 ouderenadviseur (Torion)
- 1 sociaal raadsman (Noordermaat)

Locatie: 't Nije Cruys, Haren

Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 10 tot 12 uur op de locatie, verder op afspraak (huisbezoek)

2.2 Cijfers jaarverslagen

De jaarverslagen van 2009 en 2010 geven informatie over de aantallen klanten die zich aan het loket melden.

	Aantal klanten	Stijging in %	Bezoek loket	Contact telefoon
2009	1415	80% t.o.v. 2008	35%	65%
2010	1619	15% t.o.v. 2009	35%	65%

Uit de tabel blijkt dat ongeveer een derde van de klanten het fysieke loket bezoekt, de rest belt en een klein deel gebruikt digitale mogelijkheden, met name de email.

Type vragen	Wmo-aanvraag	Financiële vragen	Overig	
2009	Onbekend	4%	Onbekend	
2010	56%	7%	37%	

Uit de cijfers van 2010 blijkt dat in meer dan de helft van de gevallen doorverwijzing naar de Wmo consulenten plaatsvindt. Bij financiële vragen wordt in veel gevallen doorverwezen naar de sociaal raadsman in het loket. Van zijn 132 klantcontacten ging het in meer dan 50 dossiers om een aangifte of een aanslag inkomsten belasting. Vragen over gemeentelijke belastingen, huurtoeslag en woonproblematiek komen ook regelmatig voor. Er wordt ook regelmatig doorverwezen naar de ouderenadviseur en het maatschappelijk werk.

Het bezoek aan het digitale loket van INVIS is in 2009 fors gestegen van 12.864 naar 26.279 bezoekers. In 2010 daalt dit naar 21.458 bezoekers. Vrijwilligers geven aan dat INVIS niet erg toegankelijk is. Mogelijk is dit een reden voor de daling van het bezoek.

2.3 De functies van het loket

1. Verstrekken van informatie en advies,
2. Vraagverheldering
3. Eenvoudige klantondersteuning
4. Verwijzing
5. Voortgangsbewaking
6. Verkennend huisbezoek
7. Bemiddeling
8. Afgeven standaard indicaties
9. Meldpunt Bezorgd voor niet pluis gevoelens

Uit interviews blijkt dat de functies 1 tot en met 4 in het loket vaak door elkaar lopen. Loket medewerkers geven aan dat het soms lastig is om het klantcontact onder het juiste kopje te registreren. Het betreft vaak datgene wat nodig is om het probleem van de klant te duiden en deze vanuit het loket verder te helpen. Vaak is hiervoor een combinatie van de functies nodig. De voortgangsbewaking (5) is wel echt een apart onderdeel dat plaats vindt door de klant die het loket bezocht heeft enkele weken later te bellen. Zie hierover ook paragraaf 3.3.3

In 2009 zijn de functies 6 t/m 9 toegevoegd om het loket te verbreden. Via het Verkennend huisbezoek(6) (zie hierover ook paragraaf 2.4 en bijlage 2) worden inwoners van 75 jaar en ouder actief bezocht door getrainde vrijwilligers. Bemiddeling (7) valt voor de loket medewerkers vaak samen met de functies 1 tot en met 4.

Het afgeven van standaardindicaties (8) en het Meldpunt Bezorgd voor niet pluis gevoelens (9) is nog niet gerealiseerd. Dit heeft deels te maken met de complexiteit van de materie, maar ook met de discussie over het voortbestaan van het loket die de afgelopen periode is gevoerd. Hierdoor zijn een aantal zaken vertraagd bij de invoering.

2.4 Verkennend huisbezoek.

Een nieuwe en belangrijke taak van het loket is het Verkennend huisbezoek. Negen getrainde vrijwilligers gaan op bezoek bij kwetsbare burgers. Hierbij is de doelgroep bepaald op inwoners van 75 jaar en ouder. Uiteraard kan iemand die onder de doelgroep valt, aangeven geen prijs te stellen op een gesprek. In de praktijk gebeurt dit echter weinig. Tijdens het huisbezoek wordt een breed scala aan onderwerpen/leefdomeinen aan de orde gesteld. Het gaat om wonen, gezondheid, financiën, contacten, hobby's etc. Van ieder gesprek wordt kort verslag gemaakt op een gespreksformulier. De gespreksformulieren worden in een database opgeslagen. Aan de hand van de database kunnen trends en ontwikkelingen worden bepaald, die vervolgens weer kunnen doorwerken in beleid of werkwijze. De aanpak is wijkgericht. De wijken Centrum west, de Molenbuurt en een deel van Onnen zijn inmiddels in het systeem vastgelegd. Dit gaat om 168 bezoeken. Ook in Oosterhaar zijn 88 Verkennend huisbezoeken uitgevoerd. De gegevens van deze huisbezoeken zijn nog niet in het systeem opgenomen. De beschikbare cijfers zijn verwerkt tot een rapportage en in bijlage 2 opgenomen.

3. Uitwerking van de interviews

3.1 Inleiding

Een groot aantal mensen die professioneel of als vrijwilliger bij het loket betrokken zijn, zijn voor deze evaluatie geïnterviewd.

Het gaat om de volgende functies:

1. Vrijwilligers loket, Verkennend huisbezoek en nabellen
2. Bestuurders PCOB en ANBO
3. Deelnemers van de werkgroep Werken aan Wensen
4. Directeur Torion
5. Regiomanager Noordermaat
6. Coördinator loket Torion
7. Ouderenadviseur Torion
8. Coördinator Centrum Jeugd en Gezin
9. Wethouder Wmo gemeente Haren
10. Beleidsmedewerker gemeente Haren
11. Wmo-consulenten gemeente Haren
12. Teamcoördinator Werk, Inkomen en Zorg gemeente Haren

Hieronder volgt de uitwerking van de interviews, aan de hand van de vragenlijst zoals die in de gesprekken is gevolgd.

3.2 Vraag 1. Visie en doelstelling van het loket

Bijvoorbeeld: deelt men de bestaande visie, of maakt kanteling, Welzijn Nieuwe Stijl, decentralisatie, bezuinigingen etc. een nieuwe kijk op het lokaal loket noodzakelijk?

Wordt de doelgroep voldoende bereikt? Kan de juiste informatie en advies worden verstrekt?

De visie en doelstelling van het loket wordt nog steeds breed onderschreven. "Het Lokaal Loket vormt de eerste schakel in de keten van wonen, welzijn, zorg en financiën. Het is een brede algemene voorziening die toe leidt naar meer specifieke welzijns- en ondersteuningsdiensten". "De burger is bekend en gekend." De doelstelling is om de zelfstandigheid van de burger te vergroten en/of te behouden waardoor de burger langer in staat is de eigen regie te voeren.

Breed wordt onderkend dat er veel veranderingen op het beleidsterrein af komen die voor het loket van belang zijn. Genoemd worden de decentralisatie van Awbz-Wmo, de kanteling, Welzijn Nieuwe Stijl, bezuinigingen voor en door de gemeente, nieuwe concepten als Healthy Ageing en een consultatiebureau voor ouderen. De verantwoordelijkheid van de gemeente wordt steeds groter. Deze ontwikkelingen worden meegewogen in de evaluatie omdat ze van groot belang zijn voor de toekomst.

In het najaar 2011 zal het nieuwe welzijnsbeleid worden geagendeerd in de raad. Voor veel van deze ontwikkelingen geldt dat dan beleidskeuzes worden gemaakt. Alle grote veranderingen richten zich op meer preventie en zelfredzaamheid van burgers. Dit bij voorkeur vanuit een integrale benadering door de gemeente. Een breed loket voor informatie en advies past goed in deze trend. Met name preventie wordt gezien als een belangrijk middel om voorzieningen betaalbaar te houden.

Alle vrijwilligers geven aan dat het belangrijker is om naar de juiste professional te kunnen doorverwijzen, dan zelf overal de juiste informatie en advies te geven. Het beleidsterrein van wonen, welzijn, zorg en financiën is voor vrijwilligers te breed om volledig te beheersen. Vraagverheldering en het verstrekken van informatie en advies zijn de belangrijkste taken van de vrijwilliger. Het doorverwijzen verloopt goed, waarbij de meeste doorverwijzingen

naar de Wmo consulent en ouderenadviseur plaatsvinden. Het wordt door de vrijwilligers zeer gewaardeerd dat er altijd een beroepskracht op het loket aanwezig is.

Het loket in Haren is sterk in de inzet van vrijwilligers. De vrijwilligers worden zowel in het loket – baliedienst – en bij de Verkennend huisbezoeken ingezet. Dit past goed in de filosofie van de Wmo, de civil society.

Belangrijke vraag hier is of de doelgroep wordt bereikt. De toeloop in het fysieke Loket is hiervoor een belangrijke graadmeter. Dit aantal is in 2009 en 2010 fors gestegen, zie hiervoor de uitwerking van de cijfers, eerder in dit onderzoek. Daarnaast wordt een steeds groter deel van de doelgroep actief bezocht.

Het is duidelijk dat het loket nog niet volledig de verbindende schakel is in wonen, welzijn zorg en financiën. In feite steunt het loket professioneel op de gemeentelijke Wmo consulenten, de sociaal raadsman en de ouderenadviseur. Het aantal instellingen dat betrokken zou kunnen worden bij het loket is veel groter. Dit geldt met name voor participatie in het loket en in de samenwerking aan de achterkant. Nu beperkt zich dit tot de verwijzfunctie. Van een strategische samenwerking met allerlei instanties, zoals het bedrijfsplan dit benoemd is nog geen sprake. (a)

PCOB en ANBO geven aan dat de decentralisatie een kans is om bepaalde voorzieningen te versterken, zoals het Lokaal Loket. Andere voorzieningen kunnen worden ontwikkeld, zoals het consultatiebureau voor ouderen. Voorzieningen, die niet meer in Haren aanwezig zijn, zou men graag terug zien in Haren. Genoemd wordt de overgang van hulpmiddelen van de Awbz naar de Wmo¹. Voor deze hulpmiddelen moet men nu naar Paterswolde.

3.3 Vraag 2. Toegankelijkheid van het loket

Werkt de locatie(voor alle functies), ook qua bereikbaarheid? Kunnen burgers het loket digitaal en telefonisch vinden? Zijn de huisbezoeken van toegevoegde waarde?

3.3.1 Locatie Lokaal Loket Haren

Over de locatie van het loket in 't Nije Cruys bestaat tevredenheid, zeker na de verbouw in 2009. De toegankelijkheid is goed, burgers weten het te vinden en parkeren levert geen grote problemen op. Digitaal (bij ouderen vaak via de kinderen) en telefonisch neemt het aantal bezoekers van het loket in 2009 en 2010 toe. Inmiddels kan met DigiD op de site van het loket worden ingelogd. Men kan ook aanvraagformulieren downloaden. Voordeel van de locatie is volgens de vrijwilligers het laagdrempelige contact met de andere welzijnsinstellingen en –deskundigheden die in het gebouw 't Nije Cruys zijn gehuisvest.

Benoemd wordt dat de spreekkamer maar één in- en uitgang kent. Dit is niet optimaal voor de veiligheid.(a) Betaald parkeren op straat wordt soms als probleem aangegeven bij 't Nije Cruys. Het parkeerterrein is niet groot. De mogelijkheid om een ontheffing tijdens het bezoek te verkrijgen is niet bij iedereen bekend. Medewerkers van Torion parkeren al met vergunning op straat. Hierdoor ontstaat meer ruimte op het parkeerterrein.

In de interviews is de optie besproken om het loket te verplaatsen naar het gemeentehuis. Deze optie wordt slechts door enkelen als beste optie gezien, alleen PCOB en ANBO pleiten hiervoor.

¹ De verstrekking van hulpmiddelen via de Awbz verdwijnt per 1 januari 2013. Alle hulpmiddelen die te maken hebben met 'zelfredzaamheid in en om de woning' worden in de Wmo opgenomen, hulpmiddelen die primair gericht zijn op één specifieke beperking gaan over naar de Zorgverzekeringswet (Zvw). (Brief d.d. 1 juni 2011 van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan de Tweede Kamer)

Als voordeel van een loket in het gemeentehuis wordt genoemd de centrale plek van alle gemeentelijke producten. Als nadeel wordt genoemd dat het gemeentehuis mogelijk minder laagdrempelig wordt ervaren dan de huidige locatie.

Daarnaast is de Wmo opgezet als wet die veel breder is dan enkel de gemeentelijke producten. De wet beoogt het hele terrein van wonen, welzijn, zorg en financiën te overkoepelen. De meeste (welzijns)instellingen waar mee wordt samengewerkt bevinden zich niet in het gemeentehuis, maar in 't Nije Cruys. Vanuit dit perspectief hoeft het loket niet in het gemeentehuis gehuisvest te worden. De locatie zelf is ondergeschikt aan de manier van werken die de verschillende wonen-, welzijn- en zorg- en financiële instellingen verbindt. Samenwerking en korte lijnen zijn daarbij doorslaggevend.

De huidige locatie geeft mogelijkheden om meer instellingen te verbinden aan het loket. Of het loket op de huidige locatie gehuisvest kan blijven worden moet worden beoordeeld op basis van een integrale benadering vanuit maatschappelijke, bouwkundige en financiële kaders. Hier wordt eveneens door andere afdelingen binnen de gemeente aan gewerkt. Te zijner tijd kunnen deze visies worden samengebracht tot een visie op de bestemming van 't Nije Cruys.

PCOB en ANBO en de groep Werken aan Wensen geven aan dat er weinig tot geen klachten komen over het loket. Daaruit leidt men af dat het goed loopt. Wel zouden de openingstijden verruimd mogen worden.

Met name mensen met een beperking, ouderen, of hun kinderen komen naar het loket. Jongeren en ouders van kinderen zijn meer aangewezen op het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

Belangrijk punt dat naar voren komt is het bekende 'van het kastje naar de muur' probleem. Bij de instelling van het loket is er voor gekozen om alle aanvragen voor Wmo voorzieningen via het loket te laten lopen. Dit om de bekendheid van het loket te vergroten en iedere burger voor vraagverheldering in aanmerking te laten komen. Een goed voor te stellen strategie, maar deze is inmiddels achterhaald. Het leidde regelmatig tot heen en weer sturen van de burger en dat is uiteraard niet gewenst. Van deze praktijk wordt steeds meer afscheid genomen. Dit lijkt tot gevolg te hebben dat burgers zich voor voorzieningen vaker rechtstreeks tot de gemeente richten en niet bij het loket komen. In dat geval is het goed om te bedenken hoe deze klanten toch vraaggericht kunnen worden benaderd (a). Aangegeven wordt dat het door deze ontwikkeling in het loket soms rustig wordt.

3.3.2 Verkennend Huisbezoek

Door de vrijwilligers van het Verkennend huisbezoek (zie ook paragraaf 2.4) wordt de doelgroep actief bezocht. Aan de hand van een standaard vragenlijst worden ondersteuningsvragen in kaart gebracht. De indruk bestaat dat klanten tijdens een huisbezoek opener zijn over hun situatie dan in het loket. De vrijwilligers die de huisbezoeken afnemen kunnen de tijd nemen die er voor nodig is, zij voelen hierin geen werkdruk. Tijdens het Verkennend huisbezoek worden er folders over het loket verstrekt. Om de bekendheid van het loket te meten, kan hierover een vraag in de vragenlijst van het huisbezoek worden opgenomen.(a)

Professionals (Wmo consulent, ouderenadviseur en sociaal raadsman) gaan indien nodig op huisbezoek. Dit valt niet onder het Verkennend huisbezoek. Tijdens deze huisbezoeken wordt breder en vanuit de eigen deskundigheid naar de vraag van de burger gekeken.

3.3.3 Nabellen

Alle klanten worden enkele weken na contact met het loket gebeld. Hiervoor is één vrijwilliger actief, die zich alleen richt op het bellen van klanten. Doelstelling is om

voortdurend de kwaliteit van het loket te monitoren. Aan de hand van een standaard vragenlijst wordt de klant gevraagd hoe het contact is verlopen en of de klant goed is geholpen. Indien van toepassing vindt alsnog een doorverwijzing plaats. De formulieren worden verzameld maar worden nog niet centraal verwerkt. In het kader van deze evaluatie is de map met formulieren doorgenomen. Aanbevolen wordt om deze gegevens in een database vast te leggen zodat niet alleen het individuele geval opvolging kan krijgen, maar trends kunnen worden ontdekt. (a)

Klanten geven gemiddeld het cijfer 8 voor de kwaliteit van het contact met het loket. Opmerkingen van klanten die minder tevreden zijn, hebben meestal betrekking op voorzieningen die veel tijd kosten om tot een beslissing te komen, zoals woningaanpassingen. Ook afwijzingen voor een bepaalde voorziening zijn soms reden tot minder tevredenheid.

Soms reageren klanten verrast dat ze worden gebeld. Onduidelijk is of ze hier niet over zijn voorgelicht of dat ze het misschien niet goed hebben begrepen of zijn vergeten. In een enkel geval willen cliënten niet meewerken omdat ze het bemoeizuchtig vinden en niet lastig gevallen willen worden. Het valt op dat bezoekers van het loket vaak niets met de verstrekte informatie doen omdat ze zelf tot de conclusie komen dat ze geen recht op de voorziening hebben of de eigen bijdrage te hoog vinden.

Er zou een afweging gemaakt kunnen worden over welke klanten nagebeld moeten worden. De klant met een eenvoudige vraag zou meer steekproefsgewijs kunnen worden benaderd.

(a). Ondanks alle kantelinginspanningen denkt de klant vaak nog claimgericht. In de waardering lijkt het wel of niet krijgen van de gevraagde voorziening soms belangrijker dan het krijgen van de juiste informatie.

3.3.4 Kanteling, vraaggericht werken

Uitgangspunt van het loket en de kanteling is te streven naar brede, vraaggerichte gesprekken met de burger. In veel gevallen is het mogelijk om dit gesprek in het loket te doen. Klanten geven soms aan daar geen behoefte aan te hebben en bezoeken het loket met een duidelijke claim, vaak een Wmo-voorziening.

Andere klanten geven zich niet direct bloot. Voor zorgmijders is het al een hele stap dat ze zich in het loket melden. Pas tijdens de aanvraag komen signalen door dat er mogelijk meer speelt dan de voorliggende aanvraag. Voorlopig is het goed om uit te gaan van deze realiteit en er van uit te gaan dat het niet in alle gevallen lukt om een breed gesprek in het loket te voeren. Het belangrijkste is dat medewerkers in alle fases van het proces alert zijn op signalen.

In de interviews wordt als optie genoemd om een breed, vraaggericht gesprek in het loket te forceren door een klant pas door te verwijzen nadat er een vraagverhelderingsgesprek heeft plaatsgevonden. Dit vanuit de gedachte dat als de burger iets van de overheid vraagt, daar iets tegenover mag staan.

3.4 Vraag 3: Naam van het loket: Lokaal Loket Haren

Heeft deze inmiddels voldoende bekendheid en herkenbaarheid?

3.4.1 Het Lokaal Loket Haren

De naam Lokaal Loket Haren wordt door velen als te algemeen en te weinig dekkend voor de activiteiten gezien. Aan de andere kant ziet men ook dat er inmiddels veel energie is gestoken in de naamsbekendheid en dat dit heeft gewerkt. Verandering van de naam zou in deze fase niet verstandig zijn.

Aangegeven wordt dat door de naam de nadruk sterk ligt op de balie, terwijl het Verkennend huisbezoek ook onder het loket valt. De naam zou daardoor de doelstelling van prestatieveld 3 – het verstrekken van informatie en advies - niet helemaal goed afdekken.

PCOB zou graag een verandering van de naam van het loket zien. Een naam die meer relatie met de Wmo tot uitdrukking brengt. ANBO en de groep Werken aan Wensen geven aan geen behoefte te hebben aan een andere naam.

3.5 Vraag 4: Functie: breedte en diepte van het loket

Na 2008/2009 is het loket verbreed en verdiept. Welke functies lopen goed, en welke nog niet, wat kan beter.

- Naast 1. Informatie en keuzeondersteunend advies, 2. Vraagverheldering, 3. Eenvoudige klantondersteuning, 4. Verwijzing, 5. Voortgangsbewaking zijn de volgende functies toegevoegd: 6. Actief bezoeken, 7. Bemiddeling, 8. Afgeven standaard indicaties en 9. Meldpunt bezorgd voor niet pluisgevoelens -

Zijn de vragen in het loket breder geworden, minder op voorzieningen gericht?

3.5.1 Breedte en diepte

Het loket wordt door de meeste loketmedewerkers, zowel de vrijwilligers als de professionals als zeer breed, en daardoor noodgedwongen als minder diep ervaren. De kennis van de medewerkers is generalistisch, snel wordt verwezen naar de inhoudelijk deskundige. Dit wordt niet als een probleem ervaren. Voldoende kennis van de materie is wel belangrijk om de juiste doorverwijsvraag te kunnen stellen. Vrijwilligers staan open voor scholing (a). Ondanks dat het kennisniveau per vrijwilliger verschilt, verwijst iedereen goed door naar de inhoudelijk deskundige. Verschillende vrijwilligers zouden graag een keer meelopen in de praktijk van een professional (a), zeker gelet op komende ontwikkelingen rond de decentralisatie Awbz.

Vrijwilligers geven de klant vaak het advies om toch maar een aanvraag in te dienen, om het risico van onjuiste voorlichting te compenseren. Volgens de consultants leidt dit regelmatig tot onnodige aanvragen. Hier kan worden afgesproken dat klanten in die gevallen een vervolgesprek met een professional krijgen. Dit kan onnodige aanvragen voorkomen (a).

3.5.2 Functies

De functies 1 tot en met 7 lopen volgens de geïnterviewden goed. Zoals in Hoofdstuk 2 genoemd, worden de functies 8 en 9 nog niet uitgevoerd. Het meldpunt Bezorgd voor niet pluisgevoelens is nog in oprichting en dit zou mogelijk kunnen worden verbonden met het meldpunt ouderen mishandeling en meldpunt overlast. Met een goede beslisboom zou de diepte van het loket kunnen worden vergroot. (a) Indicatiestelling zou dan bijvoorbeeld mogelijk worden.

PCOB en ANBO geven aan dat het welzijnswerk – alle professionele en vrijwillige organisaties – in Haren zeer breed is. Daardoor is het versnipperd. Waar vragen centraal via het loket binnenkomen, vallen deze achter het loket weer uiteen. Beide instellingen zouden graag pogingen zien om meer coördinatie in te zetten op de samenwerking tussen alle verschillende instellingen achter het loket. De gemeente zou in deze regie nog meer het voortouw kunnen nemen. (a) Werken aan Wensen geeft ook de complexiteit van het beleidsveld aan en de noodzaak om hierin meer te verbinden en coördineren.

3.6 Vraag 5 Organisatiestructuur en samenwerking met de verschillende partners

Is er voldoende aandacht voor de coördinatie, deskundigheidbevordering en teamvorming? ict, folders etc.

Is iedereen tevreden over de overeenkomst ten aanzien van de coördinatie door Torion? Werkt het protocol samenwerking beroepskracht – vrijwilliger naar wens?

Is de samenwerking met niet in het loket deelnemende partners goed op orde?

Doet het loket wat het zou moeten doen? Missen er partijen in het loket? Welke relatie zie

bijvoorbeeld met een CJG?

Hoe plaats je het loket in de ontwikkeling van de kanteling, bezuinigingen, WNS, decentralisatieoperatie.

3.6.1 Coördinatie, teamvorming en deskundigheid

De coördinatie door Torion wordt als positief ervaren, zeker door de vrijwilligers. Zij ervaren veel steun van de coördinator in het doen van hun werk. De coördinator wordt als zeer toegankelijk ervaren. De coördinator geeft aan dat de verhouding tussen professional en vrijwilliger nog niet altijd honderd procent duidelijk is. Professionals geven aan soms te vroeg en soms te laat te worden ingeschakeld. Het is lastig om op dit proces vat te krijgen, al wordt door het steeds meer samenwerken, die verhouding steeds duidelijker. Het is een stap vooruit dat er nu meer vaste Wmo-consulenten zijn. In de bezetting van de vrijwilligers, de sociaal raadsman en de ouderenadviseur is weinig tot geen verloop geweest.

Vanuit de gemeente wordt eveneens onduidelijkheid ervaren in de positie van de coördinator ten opzichte van de professionals in het loket – wie stuurt wie aan.

Het protocol vrijwilliger/professional dat de verhoudingen tussen de coördinator, de professional en de vrijwilliger regelt, is bij weinig geïnterviewden bekend. Hier zou meer aandacht aan kunnen worden besteed, waardoor de kaders voor de aansturing in de driehoek coördinator, professional en vrijwilliger duidelijker worden. (a)

Vrijwillige loketmedewerkers hebben niet altijd de toegang tot de zelfde informatie (automatiseringssystemen). Dit is voor de burger soms verwarrend (uw collega kon me dat gisteren wel vertellen). Klanten geven ook aan het soms lastig te vinden dat de Wmo consulent – u bent toch van de gemeente? – in het loket zit.

Doordat er veel verschillende medewerkers bij het loket betrokken zijn, die allen vaak maar een dagdeel per week aanwezig zijn, is teamvorming een langzaam verlopend proces. Door het verloop van de tijd wordt dit steeds beter. Via vergaderingen en andere bijeenkomsten leert men elkaar steeds beter kennen. Vaker een activiteit doen los van het werk zou dit proces nog kunnen versterken. (a)

De ict – de verbinding vanuit het loket met het systeem op het gemeentehuis - wordt als traag en weinig betrouwbaar ervaren. Het computerprogramma is in het verleden vaak matig gevuld en daardoor niet altijd betrouwbaar. Daarnaast missen de consulenten de papieren dossiers van de klanten, die zich op het gemeentehuis bevinden. Veel zaken moeten daarom later voor de klant worden uitgezocht, terwijl de tijd er is om dat tijdens de loketdienst te doen. Dat is frustrerend.

De zoekfunctie op de site van het loket, de gemeente en INVIS wordt als matig ervaren. In combinatie met de grote hoeveelheid beschikbare informatie geeft dit soms het gevoel dat door de bomen het bos niet meer wordt gezien.

3.6.2 samenwerking

Van verschillende kanten wordt aangegeven dat de samenwerking steeds beter gaat, maar nog verder kan verbeteren. Meerdere mensen geven aan dat het jammer is dat MEE en maatschappelijk werk niet meer meedraaien in het loket. Het echt integrale denken van de kanteling in de Wmo moet nog meer zijn beslag krijgen.

Doorverwijzing en contact met beide partijen is wel mogelijk, zeker met het maatschappelijk werk, dat ook in 't Nije Cruys gehuisvest is. Men vindt het jammer dat het maatschappelijk werk spreekuur heeft voorafgaand aan de openingstijden van het loket. Het combineren van de spreekuurtijden zou het loket versterken.(a)

Ook is met de geïnterviewden gesproken over de relatie met het Centrum voor Jeugd en gezin. Meer samenwerking met het CJG is zinvol, gelet op de doelstellingen en de in beide organisaties werkende instellingen. Dat zijn vaak dezelfde. Aan de andere kant verschillen

de doelgroepen, oud tegenover jong. Het is waarschijnlijk lastig om de beide loketten fysiek samen te voegen en een geschikte locatie te vinden. De mogelijke ontwikkelingen rond 't Nije Cruys kunnen hierop van invloed zijn.

Er is in de benadering van het loket een belangrijk verschil tussen het Centrum voor Jeugd en Gezin, en het Lokaal Loket Haren. Het CJG richt zich meer (naar buiten) op partners om mee samen te werken en slaagt daar goed in. Het loket is juist een aantal partners in de samenwerking verloren en de coördinatie richt zich met name op de vrijwilligers (naar binnen). Het lijkt raadzaam om, vanuit het loket meer initiatief te nemen naar mogelijke samenwerkingspartners, in en achter het loket (a).

PCOB en ANBO pleiten meer nog dan voor samenvoeging van het Lokaal Loket en CJG voor een consultatiebureau voor ouderen. Met name het huisbezoek van de vrijwilligers, en de informatie die dit oplevert over het welzijn van de inwoners is hiertoe mogelijk een eerste aanzet. In het najaar van 2011 wordt een conferentie belegd over de mogelijkheden om een consultatiebureau voor ouderen in Haren in te voeren.

3.7 Vraag 6 Werkproces/praktische uitvoering

Kunnen de verschillende partners elkaar goed vinden?

Is duidelijk wat er van iedereen wordt verwacht?

Werkt het registratiesysteem goed?

Is er voldoende mogelijkheid om de zelfredzaamheid van de klant aan de orde te stellen?(de vraag achter de vraag)

3.7.1 Partners en verwachtingen

De verschillende partners in het loket kunnen elkaar goed vinden. De loketmedewerkers geven aan goed te weten wat er van ze wordt verwacht. Soms is de grens tussen vrijwilliger en professional niet duidelijk, maar iedere combinatie van professional en vrijwilliger lost dit op een eigen manier op. Vrijwilligers zijn zich bewust van de verantwoordelijkheid die aan het verstrekken van de juiste informatie en advies in het loketwerk verbonden is, en gaan hier voorzichtig mee om. (Zie hierover ook onder vraag 5). Medewerkers ervaren voldoende ruimte om de vraag achter de vraag aan de orde te stellen.

3.7.2 Registratiesysteem

Het registratiesysteem wordt door bijna alle loketmedewerkers ervaren als een noodzakelijk kwaad. Het kost soms veel tijd om het in te vullen. De vraag van de burger bestrijkt vaak meerdere functies. Het is dan lastig om de juiste functie aan te vinken. Bij eenvoudige vragen kost het soms meer tijd om het systeem te vullen dan de vraag te beantwoorden. Tegelijkertijd onderkent iedereen de noodzaak van het verzamelen van gegevens. Vaak wordt met de klant overlegd of deze instemt met het vastleggen van bepaalde – soms privacygevoelige – informatie. Het vastleggen van allerlei gegevens van de burger lijkt diens eigen verantwoordelijkheid niet altijd te ondersteunen, maar soms de suggestie te geven dat de overheid deze overneemt. De vraag is gesteld of de registratie niet eenvoudiger kan (a).

3.8 vraag 7 Communicatie

Is de PR voldoende op orde? Folders, advertenties, voorlichtingsbijeenkomsten?

Meting klanttevredenheid – zowel vanuit het loket als de onafhankelijke meting?

Het loket is flink actief geweest om de bekendheid van het loket te vergroten. Het gaat dan om advertenties, voorlichtingsbijeenkomsten etc. Hierover is iedereen tevreden. Er zijn weinig suggesties over hoe dit verder zou kunnen worden verbeterd.

Vooraf het actief presenteren in de wijken en dorpen wordt zeer gewaardeerd en levert veel bekendheid op. De aanbevelingen van de werkgroep Werken aan Wensen, meer voorlichting in de vorm van bijeenkomsten, zijn opgevolgd. De groep is hier zeer content mee.

PCOB en ANBO geven aan dat er veel wordt gepubliceerd over welzijnsactiviteiten door allerlei instellingen. Soms zitten hier dubbele activiteiten bij. Minder versnippering van het welzijnsbeleid zou hier uitkomst kunnen bieden (a). Mogelijk kan het loket hier een coördinerende rol ontwikkelen. (a)

3.9 Werken aan Wensen

De groep burgers van 'Werken aan Wensen' is uitgenodigd voor een bijeenkomst op 20 juli 2011 om input voor deze evaluatie te geven. In 2009 bestond het klanttevredenheidonderzoek uit gesprekken met de groep Werken aan Wensen. De resultaten van het onderzoek zijn uitgangspunt geweest voor de bijeenkomst op 20 juli.

De volgende 3 onderwerpen zijn besproken:

3.9.1 PR en voorlichting:

Veel burgers gaven in 2009 aan alle regelingen zeer complex te vinden. Afsproken is dat er meer voorlichtingsbijeenkomsten worden georganiseerd. Niet alleen in Haren, maar in alle kernen van de gemeente en over verschillende onderwerpen. Daarnaast is gestart met de verkennende huisbezoeken.

Nu kan uit de jaarverslagen, de interviews met de verschillende medewerkers en de groep Werken aan Wensen vastgesteld worden ten aanzien van deze doelstellingen goede stappen zijn gezet. De Werken aan Wensen groep is hierover positief.

3.9.2 Bejegening

In 2009 gaven klanten aan dat zij graag willen dat instanties beseffen dat de regels voor hen vaak ingewikkeld zijn. Klanten verwachten niet doorverwezen te worden, maar met een oplossing het loket te verlaten. De afspraken die in 2009 zijn gemaakt met de Werken aan Wensen groep zijn in gang gezet. Klantvriendelijkheid is een belangrijke doelstelling in het loket, hoewel nooit meer doorverwijzen niet een realistische verwachting is. Er is gestart met het nabellen van klanten die in het loket zijn geweest. De bevindingen zijn positief. Wel blijkt nog dat er soms klachten zijn over langdurige aanvraagprocedures. Het blijft van belang om hierover goed met de aanvrager te communiceren (a). De korte lijnen tussen het loket en de afdeling Wmo in het gemeentehuis zijn er.

3.9.3 Vervoer.

Tijdens de bijeenkomst geeft de Werken aan Wensengroep evenals in 2009 aan dat het vervoer nog steeds zeer goed is geregeld in Haren. Er zijn veel vervoersmogelijkheden. Tegelijkertijd is de complexiteit van alle regels gebleven. De roep om eenvoudiger regelingen blijft (a). Dat wordt op dit moment voor ouderen nog vervelender doordat de strippenkaart wordt vervangen door een OV chipkaart. Hierover leven veel vragen bij ouderen, waarmee ze niet altijd weten waar ze er mee terecht kunnen. De groep stelt voor dat het loket, misschien in samenwerking met andere instellingen hier gericht actie op kan inzetten, middels voorlichting en brochures (a).

4. Nieuwe ontwikkelingen rond de Wmo

Het verstrekken van informatie en advies over *wonen, welzijn, zorg en financiën* is de belangrijkste taak van het Lokaal Loket Haren. Daarmee geeft Haren vorm aan prestatieveld 3 van de Wmo. Daarbij is het van belang om scherp te blijven dat het Lokaal Loket Haren meer is dan het fysieke loket waar burgers terecht kunnen. Bij de doorontwikkeling van het loket is het van belang hier meer en meer focus op te leggen (a).

Er zijn veel ontwikkelingen die maken dat een voordurende aanscherping van de visie op de Wmo en dus op prestatieveld 3 van groot belang is.

Ik noem hieronder de belangrijkste;

4.1 De decentralisatie van Awbz functie begeleiding naar de gemeente

Vanuit de gedachte dat gemeenten dicht bij de burger meer maatwerk kunnen leveren wordt weer een deel van de Awbz overgeheveld naar de Wmo. Met ingang van 2013 (nieuwe klanten) en 2014 (bestaande klanten) wordt de gemeente verantwoordelijk voor de Awbz functie begeleiding. Landelijk gaat het om 191.600 cliënten en voor Haren om ongeveer 400 cliënten. De verbreding van de Wmo maakt een verdere professionalisering noodzakelijk. Dit geldt voor de indicering – de toegang tot de zorg – en dus ook voor degenen die betrokken zijn bij het prestatieveld 3, zowel de vrijwilligers als de medewerkers van de verschillende betrokken partijen. Daarnaast heeft de decentralisatie van de Awbz een duidelijke samenhang met de decentralisatie van de jeugdzorg, en de transitie van WWB, Wajong, WIJ en WSW. Al deze ontwikkelingen zijn gericht op gemeentelijke regie, maatwerk dicht bij de burger, gericht op integraliteit en preventie.

4.2 Bezuinigingen

Het budget decentralisatie Awbz van Haren bedraagt ongeveer € 2.000.000,-. Bij de decentralisatie van de Awbz krijgen de gemeenten te maken met een doelmatigheidskorting 5%. Dit naast de financiële doelstellingen die er al liggen voor gemeenten. Dit maakt de noodzaak voor instellingen en de gemeente om samen te werken binnen het gehele beleidsveld alleen maar groter (a). Voor de burger is het minder interessant door wie de zorg wordt verleend, als hij maar snel en effectief geïnformeerd, geadviseerd en zondig geholpen wordt.

4.3 Amaryllis Project

Natuurlijk hoeft het wiel niet opnieuw uitgevonden te worden. De eigen ervaringen van het Lokaal Loket Haren geven belangrijke input. Het loket is actief vanaf 2006 en maakt nog steeds stappen vooruit.

Een voorbeeld waar al langer gewerkt wordt aan succesvol welzijnsbeleid is het Amaryllis Project in Leeuwarden. Een belangrijk kenmerk van dit project is de brede samenwerking tussen alle betrokken partijen² op *wonen, welzijn, zorg en financiën*. Alle partijen leveren samen een praktische en doelgerichte bijdrage aan de problemen waar burgers tegen aan lopen, met name in de fase van informatie en advies. Er wordt niet gewacht tot de burger het fysieke loket bezoekt. De burger wordt actief bezocht. Dit sluit aan bij de situatie in Haren, waar het actieve huisbezoek al breed wordt ingezet door met name de ouderenadviseur en de vrijwilligers. De basis onder het loket en prestatieveld 3 is in Haren nog een stuk smaller dan in het Amaryllis Project. Het betreft met name een samenwerking

² *Maatschappelijk- en opbouwwerkers, verslavingszorg, inburgering, onderwijs, schuldsanering, werk en inkomen, jeugdzorg, intercultureel werk en woonbegeleiding*

tussen de gemeente Haren, Torion en Noordermaat. Mee Groningen was eerder betrokken, maar is niet meer actief in het loket.

Veel partijen in het beleidsveld kunnen nog kunnen worden betrokken. Met deze partijen zou, voortbordurend op wat er al is in Haren, naar Leeuwardens voorbeeld 'in de wijken' actief en preventief informatie en advies worden gegeven, de sociale structuur worden versterkt en zondig in het hulptraject van de individuele burger samengewerkt. Dit laatste kan door binnen dit netwerk sociale teams actief te laten zijn waar de klant over de schotten van de verschillende instellingen heen, wordt geholpen. (a)

Hierbij kan worden aangesloten bij de onderverdeling van de samenleving zoals die uit het Amaryllis Project naar voren komt. 80% van de burgers redt zichzelf, al dan niet met behulp van zijn of haar directe omgeving. Ongeveer 5% van de burgers is door allerlei oorzaken langdurig en blijvend op allerlei vormen van ondersteuning aangewezen. Dit zijn inwoners met structurele gezondheidsproblemen of multiprobleem gezinnen die via het OGGZ netwerk in beeld zijn. Het loket heeft voor deze groep, behalve signalerend en doorverwijzend, geen een grote rol. Het loket kan zich met name focussen op de groep die tussen de groep van 80% zelfredders en de groep van 5% zorgafhankelijken bevindt. Ongeveer 15% van de inwoners die via de verschillende functies van het loket kunnen worden ondersteund in hun zelfredzaamheid. (a)

4.4 Welzijn Nieuwe Stijl

Bovenstaande werkwijze sluit goed aan bij de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl.

Welzijn Nieuwe Stijl beoogt de doorontwikkeling van de Wmo met kracht te stimuleren: om de werkelijke potentie van de Wmo te kunnen benutten. Voorwaarden voor succes zijn onder andere dat de (sturings)relatie tussen gemeenten en welzijnsorganisaties en de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk op orde zijn³.

De belangrijkste doeltellingen van Welzijn Nieuwe Stijl zijn:

1. **Gemeenschappelijker:** Het is van belang dat er voor de korte en langere termijn een lokale of regionale 'maatschappelijke agenda' is. Deze agenda komt tot stand door een dialoog met maatschappelijke instellingen en het lokaal bestuur. De acht bakens voeden daarbij mede de lokale discussie.
2. **Professioneler/Effectiever:** Deze doelstelling richt zich op welzijnsaanbieders (management en professionals), maar ook op de gemeente als opdrachtgever. Aanbieders van welzijn hebben een welzijnsaanbod dat is afgestemd op de visie van de gemeente en de vraag van de burger. Het gaat er dus om niet te sturen op producten, maar op resultaten en waar mogelijk op maatschappelijke effecten.
3. **Efficiënter (op macro niveau):** Welzijn Nieuwe Stijl leidt er toe dat de vraag naar duurdere voorzieningen wordt uitgesteld en er efficiëntere ondersteuning geboden wordt. Dit kan door meer collectieve arrangementen aan te bieden. Het welzijnswerk is gericht op het versterken van het zelfregelend vermogen van de burger en het betrekken van de eigen sociale omgeving bij de ondersteuning. Meer efficiëntie ontstaat als de aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en de aanbieders van bijvoorbeeld zorg meer samenwerken.

De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

Welzijn Nieuwe Stijl kent acht bakens (kenmerken). Deze geven richting aan de kwaliteitsontwikkeling van de welzijnssector, en zijn daarmee ook voor gemeenten in hun rol als opdrachtgever relevant. De 8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn:

1. Gericht op de vraag achter de vraag;
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. Direct er op af;
4. Formeel en informeel in optimale verhouding;

³ <http://www.invoeringwmo.nl/content/welzijn-nieuwe-stijl>

5. Doordachte balans van collectief en individueel;
6. Integraal werken;
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.

Deze bakens zijn bedoeld om richting te geven aan de uitvoering van het programma Welzijn Nieuwe Stijl, zowel voor de welzijnsorganisaties als voor de gemeenten:

Voor de welzijnsorganisaties geven ze de gewenste richting aan voor het verbeteren van de kwaliteit en de professionaliteit. Het gaat dan steeds om de professionaliteit in relatie tot de burger.

Voor de gemeenten fungeren ze als ijkpunten waaraan de opdrachten aan uitvoerende organisaties kunnen worden getoetst alsmede hun handelen na het verlenen van de opdracht.

4.5 Healthy Ageing en Consultatiebureau voor Ouderen.

Healthy Ageing en Consultatiebureau voor Ouderen horen ook bij de trends in gezondheidszorg en welzijn om steeds meer preventief de gezondheidssituatie van burgers te sturen en te beïnvloeden. Doelstelling is om steeds in een zo vroeg mogelijk stadium de burger te beïnvloeden voordat gezondheidsproblemen ontstaan. Ten aanzien van het consultatiebureau voor ouderen wordt in het najaar van 2011 een conferentie belegd. Er kan dan worden onderzocht in hoeverre het loket hiervoor als basis kan dienen. Het idee van een consultatiebureau sluit in ieder geval goed aan bij de Verkennend huisbezoeken zoals die nu worden uitgevoerd.

5. Conclusies: Het Lokaal Loket Haren, 2009 en nu

Het Lokaal Loket Haren is ook in 2009 geëvalueerd. Op basis van de gegevens en cijfers van het loket uit hoofdstuk 2 en de gesprekken van hoofdstuk 3 worden de aandachtspunten uit de vorige evaluatie in 2009 benoemd en kijken we in dit hoofdstuk naar de huidige stand van zaken.

5.1 Doelstelling en doelgroep

Het aantal burgers dat het loket weet te vinden stijgt en burgers worden actief bezocht. Nog niet alle in 2009 uitgebreide doelstellingen worden gehaald, maar veel zaken lopen goed en gaan steeds beter. Gelet op de stijgende aantallen klanten voorziet het loket steeds meer in een behoefte. Burgers weten het te vinden of worden door medewerkers van het loket bezocht.

We zien dat steeds meer Wmo aanvragen rechtstreeks via het gemeentehuis lopen en niet via het loket. Het risico bestaat dat het aantal bezoekers van het loket hierdoor afneemt.

In 2009 werd de toegevoegde waarde van het loket betwijfeld. Ook nu is er nog twijfel, maar deze twijfel is minder sterk dan 2 jaar geleden. PR en communicatie is benoemd als speerpunt. De inspanningen lijken hier vruchten te hebben afgeworpen. Het loket wordt gevonden, is bekend en de bezoekersaantallen stijgen.

5.2 Organisatie loket

De organisatie van front en back office zorgden voor discussie. Ook nu is dit een belangrijk punt voor de doorontwikkeling van het loket. Hoe het loket in te richten, wie moet er meedoen?

Er werd in 2009 gestreefd naar een meer methodische en uniforme wijze van vraagafhandeling. Hier is door standaard vragenformulieren en een registratiesysteem vooruitgang geboekt. Het is nu belangrijk om de volgende slag te maken en meer sturingsinformatie uit de beschikbare gegevens te genereren(a). Dit geldt zowel voor de gegevens van het loket bezoek, het nabellen als de huisbezoeken.

5.3 Locatie loket

De voor- en nadelen van de locatie zijn benoemd. Vanuit de doelstellingen van het beleidsterrein leidt dit niet tot het advies om het loket te verplaatsen. Belangrijker is een locatie waar met veel partijen via korte lijnen kan worden samengewerkt.

Dit geldt ook voor de naam Lokaal Loket Haren. Voor- en nadelen zijn bekend, aanpassing is niet gewenst omdat de voordelen van bekendheid van het loket zwaarder wegen.

5.4 Faciliteiten

Sinds 2009 is de inrichting van het loket verder geoptimaliseerd. Inmiddels is dit goed geregeld. De ict inrichting kan nog beter, vooral de betrouwbaarheid en de snelheid van de verbinding laat te wensen over. (a).

5.5 Verbreding functie loket

De hierboven genoemde evaluatiepunten leidden in 2009 tot de conclusie dat het loket moest worden verbreed. Dit is gerealiseerd voor wat betreft het Verkennend huisbezoek aan 75 plussers. Mogelijk kan dit zich doorontwikkelen tot een consultatiebureau voor ouderen. In het kader van de kantelingsdoelstellingen is het huisbezoek een zeer sterk instrument. Op deze manier kan de burger laagdrempelig worden voorgelicht over de beschikbare voorzieningen en de rol die de verschillende instellingen hierin kunnen spelen. Dit levert veel informatie op. Nu moet de slag gemaakt worden om deze informatie om te zetten in beleid en uitvoering van alle betrokken organisaties (a).

De eerste 7 benoemde functies van het loket lopen goed. Van de verbreding van het loket middels indicatiestelling (functie 8) hoeft niet langer een speerpunt gemaakt te worden (a). Kennis en deskundigheid blijken hier een struikelblok, ook speelt het risico van verantwoordelijkheid van vrijwilligers en de financiële risico's die een verbreding van de indicatiemogelijkheden met zich mee brengt. Dit laat onverlet dat kansen op dit punt benut kunnen worden, bijvoorbeeld door goede beslisbomen. Het Meldpunt Bezorgd (functie 9) voor niet pluisgevoelens zou op korte termijn een goede verbreding van het loket op kunnen leveren (a). Het kan wellicht worden samengevoegd met het meldpunt ouderenmishandeling.

5.6 Verbreding van het aanbod van het loket

In 2009 werd al geworsteld met de breedte van het aanbod aan instellingen, regelgeving en de voortdurende verandering hiervan. Ook nu wordt de versnippering genoemd. Het loket moet in dit 'doolhof' als een wegwijzer dienen. Dit lukt steeds beter, maar professioneel leunt het loket zwaar op de gemeentelijke Wmo consultant, de ouderenadviseur en de sociaal raadsman. Om meer recht te kunnen doen aan de uitgangspunten zou er de komende jaren gewerkt moeten worden aan een bredere ondersteuning van het loket door meerdere instellingen en deskundigheden (a). Het vertrek van MEE en het maatschappelijk werk is in dat verband een echt verlies. Het Centrum voor Jeugd en Gezin lijkt een strategisch belangrijke partner voor de toekomst. Ontwikkelingen voor de toekomst bieden mogelijk kansen om het voorzieningenniveau in Haren verder omhoog te brengen. Mogelijk kan het loket hierin een rol spelen.

5.7 Coördinatie en teamvorming

Coördinatie en teamvorming is nog steeds een belangrijk punt. De ontwikkeling voor de coördinator zou kunnen zijn dat deze zich meer richt op het verbinden van meerdere partijen aan en in het loket (a). Meer focus op de wereld buiten het loket.

5.8 Werken aan Wensen

De inspanningen om de speerpunten van het Werken aan Wensen onderzoek aan te pakken hebben effect gehad. PR, communicatie en bejegening staan er beter voor. De complexiteit van alle vervoersregelingen blijft een aandachtspunt. Mogelijk kan hier vanuit het loket voorlichting voor worden opgezet.

5.9 Tot slot

Het Lokaal Loket Haren heeft sinds 2009 een stap vooruit gemaakt. Visie en doelstelling staan nog stevig overeind. Het is echt breder geworden, met name door het Verkennend huisbezoek. Dit zet een beweging in waarbij het informeren en adviseren minder afhankelijk wordt van een fysieke locatie, maar de burger meer en meer wordt opgezocht. Er staat daarmee een goede basis voor de ontwikkelingen die op het beleidsveld afkomen. Deze ontwikkelingen zijn allen gericht op meer samenwerken, integraliteit en preventie. Voor de verdere ontwikkeling van het loket is dit een belangrijk gegeven.

Medewerkers geven aan dat er voldoende ruimte is om de vraag achter de vraag aan de orde te stellen. Toch zou hierin nog een stap gemaakt kunnen worden als binnen de gemeente een duidelijke keus wordt gemaakt voor de kanteling, ook in de eigen uitvoering. Met het vraaggerichte loket, het Verkennend huisbezoek en de inzet van vrijwilligers is hier al duidelijk een koers ingezet. Een keuze voor de kanteling heeft gevolgen voor de beleidsmatige kant, Verordening- en Besluit maatschappelijke ondersteuning moeten worden aangepast. Maar meer nog heeft de kanteling gevolgen voor de manier van werken. Gekanteld werken vereist immers bij alle deelnemers nog meer een integrale en vraaggerichte benadering, waar nu nog steeds de claim van de burger en het eigen professionele beleidsterrein in veel gevallen leidend is (a). Het betrekken van meer instellingen en deskundigheid is hiervoor noodzakelijk. Scholing en voortdurende coaching

en intervisie van alle betrokkenen in het loket, maar met name van de professionals, is hier van doorslaggevend belang. (a)

Alhoewel wordt aangegeven dat het steeds beter gaat, is de verhouding tussen vrijwilligers en consulenten Wmo niet altijd helder. Hier kan meer aandacht aan worden besteed. Dat geldt voor het protocol vrijwilliger/professional, maar ook voor praktische afspraken over het indienen van een aanvraag.

Naast de huidige invulling van het loket zouden door uitbreiding van het netwerk meer partijen in het loket actief kunnen deelnemen, op de wijze zoals de sociaal raadsman en de ouderenadviseur in het loket actief zijn. De rol van de Wmo consulent kan dan kleiner worden. Het loket kan zich dan meer en meer ontwikkelen als toegangspoort en verbindende schakel op het gebied van wonen, welzijn, zorg en financiën. Uitbreiding van de professionele kennis in het loket versterkt ook de positie van de vrijwilligers. De inzet van de vrijwilliger is vanuit de basisgedachte van de Wmo – de civil society - erg belangrijk om te koesteren. Met het belangrijker worden van preventie, voorlichting en advies kan deze rol steeds verder worden ingevuld.

Haren, 10 augustus, Gerben de Boer

Bijlagen

- 1. Lijst met aanbevelingen**
- 2. Verkennend huisbezoek (rapportage)**
- 3. Opzet evaluatie (juni 2011)**
- 4. Bedrijfsplan Lokaal Loket Haren 2009-2012 (Torion januari 2010)**
- 5. Jaarverslag Lokaal Loket Haren 2009 en 2010 (Torion)**
- 6. Verslag bijeenkomst Werken aan Wensen 2009**

Bijlage 1. Lijst met aanbevelingen

- Inzetten op verbreding van het aantal organisaties en deskundigheden die het loket mee dragen;
- Blijven inzetten op functies buiten het loket – in de wijken - zoals de huisbezoeken
- Inzetten op aansturing van de driehoek coördinator, vrijwilliger en professional, onder meer door het protocol dat hiervoor geschreven is.
- In de gemeente Haren voor de uitvoering van de Wmo een keuze maken ten aanzien van de Kanteling;
- Inzetten op sneller genereren van gegevens van loket bezoek, huisbezoeken en nabellen;
- Meer regie van gemeente op samenwerking van verschillende instellingen in en achter het loket;
- Streven naar vereenvoudiging van regelingen rond vervoer;
- Functie indicatiestelling heroverwegen, alleen als een goede beslisboom voorhanden is;
- Inzetten op snelle invoering van de functie Meldpunt Bezorgd voor niet pluis gevoelens;
- Combineren van de spreekuurtijden met bijvoorbeeld het maatschappelijk werk zou het loket versterken;
- De huisbezoeken leveren per wijk concrete informatie op over de stand van zaken op een breed terrein. De cijfers kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan toekomstig welzijnsbeleid;
- Bijna 92% van de bezochte 75 plussers heeft voldoende sociale contacten. Van de overige 8% heeft een deel geen contacten (in de buurt) of gezondheidsproblemen. Met name deze groep kan als speerpunt worden benoemd in het welzijnsbeleid;
- De gegevens uit de huisbezoeken over mantelzorg(ers) bieden voor de gemeente en instellingen kansen om gericht mantelzorgers te ondersteunen;
- In de vragenlijst van het Verkennend huisbezoek een vraag opnemen over bekendheid met bestaan van het Lokaal Loket Haren.
- Via de resultaten van de huisbezoeken actie op andere obstakels in de woonomgeving ondernemen, zoals de losliggende stoeptegels;
- Onderzoeken in hoeverre de groep met het laagste inkomen behoefte heeft aan informatie over de verschillende financiële regelingen. Uit de gegevens van de huisbezoeken is af te leiden wie én een laag inkomen heeft én weinig weet van financiële regelingen;
- Burgers richten zich voor voorzieningen vaker rechtstreeks tot de gemeente en komen niet bij het loket. In dat geval is het goed om te bedenken hoe deze klanten toch vraaggericht kunnen worden benaderd;
- Een afweging maken over welke klanten nagebeld moeten worden. De klant met een eenvoudige vraag kan steekproefsgewijs worden benaderd;
- Nabellen kan een taak worden voor alle vrijwilligers;
- Blijven inzetten op scholing, coachen en intervisie voor loketmedewerkers;
- Vrijwilligers mee laten lopen in de praktijk van een professional;
- Aanbieden vervolgesprek met professional in plaats van een aanvraag indienen voor de zekerheid;
- Met een goede beslisboom voor indicatiestelling kan de diepte van het loket worden vergroot;
- Vaker een activiteit doen los van het werk kan het proces van teambuilding versterken;
- Inzetten op eenvoudiger registratie;
- Blijven communiceren met de aanvrager over langdurige aanvraagprocedures;

- Streven naar vereenvoudiging van alle regelingen rond vervoer;
- Inzetten op voorlichting rond complexe regelingen rond vervoer;
- Goede ict ondersteuning, zodat vanuit het fysieke loket hetzelfde werk kan worden gedaan als binnen de eigen organisatie. Aansluiting op glasvezelnetwerk.

Bijlage 2 Verkennend huisbezoek

1. Inleiding

Een belangrijke taak van het loket is het Verkennend huisbezoek. Getrainde vrijwilligers gaan op bezoek bij kwetsbare burgers. Hierbij is de doelgroep bepaald op inwoners van 75 jaar en ouder. Uiteraard kan iemand die onder de doelgroep valt, aangeven geen prijs te stellen op een gesprek. In de praktijk gebeurt dit echter weinig.

Tijdens het huisbezoek wordt een breed scala aan onderwerpen aan de orde gesteld. Het gaat dan bijvoorbeeld om wonen, gezondheid, financiën, contacten, hobby's etc. Van ieder gesprek wordt kort verslag gemaakt op een gespreksformulier. De gespreksformulieren worden in een database opgeslagen. Aan de hand van de database kunnen trends en ontwikkelingen worden bepaald, die vervolgens weer kunnen doorwerken in beleid of werkwijze. De aanpak is wijkgericht. De wijken Centrum west, de Molenbuurt en een deel van Onnen zijn inmiddels in het systeem vastgelegd. Ook in Oosterhaar zijn 88 Verkennend huisbezoeken uitgevoerd. De gegevens van deze huisbezoeken zijn nog niet in het systeem verwerkt.

Deze bijlage is in het kader van de evaluatie van het loket toegevoegd om een beeld te geven van de resultaten van het Verkennend huisbezoek. Bij het lezen is het van belang om te bedenken dat de wijken Centrum west, de Molenbuurt en een deel van Onnen niet representatief hoeven te zijn voor de gehele gemeente, maar alleen voor de betreffende wijk. De wijken sterk kunnen verschillen op allerlei terreinen.

Ook in deze bijlage zijn, waar relevant, aanbevelingen toegevoegd, herkenbaar aan de (a).

B 1.1 Doelgroep

Verkennend huisbezoeken worden afgelegd vanaf 2010. De doelgroep is tussen de 75 en 96 jaar oud. Ongeveer 60% is alleenstaand, ongeveer 40% woont met een partner. In totaal zijn 168 huisbezoeken in het systeem verwerkt. Deze huisbezoeken vormen daarmee de basis voor onderstaande gegevens bezocht. Oosterhaar is hier dus niet in opgenomen.

B 1.2 Wonen en woonomgeving

Van de doelgroep woont 64% in een koopwoning, ongeveer 35% in een huurwoning. 96% is tevreden over zijn of haar woning, 4% minder tevreden. Als reden hiervoor wordt aangegeven: woning ongelijkvloers, te grote tuin en achterstallig onderhoud. Aspecten die vaak samengaan met het ouder worden.

90 % van de bewoners heeft geen plannen om binnen 3 jaar te verhuizen, 10% van de bewoners verwacht wel binnen die termijn te verhuizen. Ook hier is er vaak een reden die samenhangt met ouderdom: verhuizing naar verzorgingstehuis, te groot huis en/of tuin. Woonlasten spelen geen rol.

Bijna de helft van de bezochte inwoners heeft een aanpassing aan de woning. Het gaat dan meestal om Wmo voorzieningen, van eenvoudige beugels in het toilet tot verdergaande aanpassingen voor bijvoorbeeld de toegang tot de woning of een traplift.

1 % van de bezochte inwoners heeft een aanpassing nodig, maar weet niet hoe dat te realiseren. Met deze groep bewoners zijn vervolgspraken gemaakt.

Ruim 96% is tevreden over de woonomgeving. Bewoners die minder tevreden zijn over de woonomgeving noemen daarbij vooral obstakels die het bewegen lastiger maken zoals losliggende stoeptegels. Bewoners melden dit bijna nooit bij de gemeente. De helft geeft aan hier geen zin in te hebben. Via de resultaten van de huisbezoeken zou de gemeente hier actie op kunnen ondernemen (a).

B 1.3 Voorzieningen

De tevredenheid over de bereikbaarheid van de voorzieningen in de onderzochte wijken is groot. Winkels, postkantoor, bank, openbaar vervoer, rustbankjes, oversteekplaatsen, hulpinstanties, medische voorzieningen, politie, activiteiten, buurtrestaurant en bibliotheek zijn allen boven de 97%. Bij de 3% van de bewoners die minder tevreden zijn, wordt niet aangegeven welke voorzieningen gemist worden of niet voldoende aanwezig zijn.

B 1.4 Gezondheid

In de onderzochte groep is ongeveer 1 op 10 inwoners ontevreden over zijn of haar gezondheid. De klachten hebben met name betrekking op ouderdomskwalen als minder zicht en gehoor, verminderde mobiliteit en gewrichtsklachten.

Een kleine 4% is niet tevreden over zijn geestelijke gezondheid. Dit heeft met name te maken met vergeetachtigheid, verdriet en piekeren.

63% van de bij het onderzoek betrokken inwoners heeft een hulpmiddel. Het gaat dan met name om een bril, een rollator, rolstoel, scootmobiel of alarmsysteem.

96% geeft aan op korte termijn geen nieuw of ander hulpmiddel nodig te hebben. De helft van de respondenten die een hulpmiddel nodig denkt te hebben verwacht een rollator nodig te hebben. Bijna 87% van de doelgroep gebruikt medicijnen.

Bijna 92% heeft voldoende sociale contacten. Van de overige 8% heeft een deel geen contacten (in de buurt) of gezondheidsproblemen. Met name deze groep kan als speerpunt worden benoemd in het welzijnsbeleid (a). Dat geldt ook voor de ruim 3% van de ondervraagden die aangeven dat zij niemand hebben die hen bij tegenslagen kan ondersteunen.

Bijna 7 % geeft aan dat ze het op prijs stellen dat er zo nu en dan contact is met een vrijwilliger. 93% heeft hier geen behoefte aan. Dit komt overeen met de cijfers uit het Amaryllis Project uit Leeuwarden, waar een groot deel van de inwoners op geen enkele wijze van hulp afhankelijk is. Middels de huisbezoeken is duidelijk geworden welke inwoners behoefte hebben aan verdere ondersteuning. Voor de anderen geldt dat zij in ieder geval voorlichting hebben gehad over mogelijkheden die er zijn, als zij behoefte aan ondersteuning krijgen.

60% neemt deel aan activiteiten. 35% geeft aan hier geen behoefte (meer) aan te hebben. 5% zou het wel willen, maar doet het niet.

B 1.5 Zelfredzaamheid

Tussen de 50% en 80% geeft aan zich nog goed te kunnen redden op de verschillende terreinen van huishouding, persoonlijke verzorging, verpleegkundige hulp, maaltijdvoorziening, financiële administratie en post, tuinonderhoud, klussen, dagverzorging en boodschappen.

Tussen de 10% en 30% krijgt daadwerkelijk ondersteuning op bovenstaande terreinen. Deels van professionele instellingen, maar ook veel via bekenden, familie, particuliere hulp of vrijwilligers. Tussen 2% en 5% van de ondervraagden wenst op korte termijn wel hulp op een van bovenstaande gebieden. Ruim 97% is zeer tevreden over de ondersteuning die men ontvangt.

42% van de inwoners is deels afhankelijk van mantelzorg, meestal van partner, familie of buurtgenoten. In 1,3% van de gevallen wordt aangegeven dat de mantelzorger overbelast raakt. Het gaat dan dus niet om hele grote aantallen en met gerichte ondersteuning van deze situaties kan een mogelijk beroep op dure professionele hulp worden voorkomen. Een kleine 15% verleent zelf nog mantelzorg aan anderen. Deze gegevens bieden voor de gemeente en instellingen kansen om gericht mantelzorgers te ondersteunen (a).

10% van de ondervraagden is actief als vrijwilliger. Degenen die dit niet doen hebben hier geen behoefte (meer) aan. Werving van vrijwilligers in de doelgroep 75+ is niet zinvol.

B 1.6 Vervoer

63% van de inwoners heeft de beschikking over eigen vervoer. 80% is daar tevreden mee. Bijna 44% maakt gebruik van het openbaar vervoer en 70% is daar tevreden mee.

Opmerkingen gaan over routes die niet gunstig liggen en het nieuwe OV chipkaart systeem, dat als moeilijk wordt ervaren. 10% maakt gebruik van de reguliere taxi. 26% maakt gebruik van de deeltaxi/Wmo taxi, slechts een klein percentage van 3% is hier niet tevreden over. 15% maakt gebruik van de 65+taxipas Haren. 15% gebruikt Valys. 7% is hier niet tevreden over.

30% maakt gebruik van de Stichting Vervoer voor Ouderen Haren. De minder tevreden groep bedraagt slechts 1,5%.

B 1.7 Financieel

Van de ondervraagden geeft 53% aan een ruim pensioen te ontvangen naast de AOW, 36% ontvangt een kleiner pensioen en 11% van de ondervraagden ontvangt AOW zonder aanvullend pensioen. 99% van alle ondervraagden geeft aan hiervan rond te kunnen komen.

De kennis van financiële regelingen zoals toeslagen en belastingteruggaven is steeds hoog, tussen 50 en 80%, maar geeft ruimte voor betere verspreiding van de kennis over deze regelingen. Het is interessant om te onderzoeken in hoeverre de groep met het laagste inkomen behoefte heeft aan informatie over de verschillende financiële regelingen (a).

B 1.8 Vervolgacties na huisbezoek

In bijna 15% van de huisbezoeken is een vervolgactie afgesproken. Meestal gaat het om het later verstrekken van informatie of folders over activiteiten of voorzieningen. Vaak is doorverwezen naar de ouderenadviseur, die dieper ingaat op de ondersteuningsvraag. De vrijwilliger sluit het rapport af met een eigen observatie, die varieert van 'actief, alles voor elkaar' en 'staat nog volop in het leven' tot 'eenzaam en verward.'

B 1.9 Conclusie

De huisbezoeken leveren per wijk zeer concrete informatie op over de stand van zaken op een breed terrein. De cijfers kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan toekomstig Wmo beleid (a). Feitelijk is exact bekend waar op individueel niveau, op korte termijn, welke hulp en ondersteuning nodig is.

Gelet op bovenstaande gegevens kan de conclusie worden getrokken dat het Verkennend huisbezoek zijn waarde en nut bewijst en voor een verdere versterking van de civil society een zeer sterk instrument is. Een instrument dat nog sterker kan worden als de beschikbare gegevens op een snelle en doelmatige manier beschikbaar komen.(a)

Bijlage 3 Opzet evaluatie Lokaal Loket Haren 2011

Wat:

Een loket voor informatie en advies op het terrein van wonen welzijn en zorg is een van de prestatievelden van de Wmo (2007). Het Lokaal Loket Haren is gestart in 2005 en vanaf 2007 gaan functioneren als Wmo loket. In 2008/2009 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden.

De doelstelling van dit onderzoek is tweeledig. Aan de ene kant een evaluatie van het Lokaal Loket Haren vanuit de afspraken zoals die in 2009 zijn gemaakt⁴. Wat was destijds de doelstelling van het loket, wat is vastgelegd aan afspraken en in hoeverre zijn deze doelstellingen en afspraken bereikt. Aan de andere kant is het naast dit achterom kijken ook belangrijk om vooruit te kijken. Hoe kan de visie ten aanzien van het loket zich ontwikkelen en hoe kan deze verder worden ingevoerd.

Dit kan leiden tot veranderende doelstellingen op langere termijn, maar waar mogelijk ook tot aanbevelingen om te komen tot aanpassingen en verbeteringen die snel kunnen worden doorgevoerd (quick wins).

Voor de context van het Loket wordt verwezen naar het document uit 2009 waarin de ontwikkeling van het Lokaal Loket in Haren wordt geëvalueerd.

Waarom:

Het Wmo loket in Haren functioneert nu enige jaren. In 2009 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden. De uitvoering van het loket is destijds overgedragen aan Torion. Conform het destijds vastgestelde bedrijfsplan evalueren de partners (Torion, Noordermaat en gemeente Haren) het Loket. Daarnaast is het van belang de werking van het loket ook te spiegelen aan nieuwe ontwikkelingen in de Wmo zoals de decentralisatie van het rijk naar de gemeenten, 'de Kanteling van de Wmo' en de '8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl', de samenwerking met Werk en Inkomen, waaronder de participatieladder, het CJG en nieuwe financiële kaders. Ook kan worden gekeken naar 'best practices' zoals het Amaryllis project in Leeuwarden.

Wie:

De betrokken partijen in het loket: de Wethouder Wmo, de leidinggevenden van de afdelingen beleid en uitvoering, de beleidsmedewerker Wmo, de consultants, de loketmedewerkers, de vrijwilligers, de ouderenadviseur en leidinggevenden en uitvoerenden van de uitvoerende en deelnemende partners: Torion en Noordermaat en Icare als belangrijke partner in de uitvoering van de zorg. Tenslotte is ook de klantgroep WAW (werken aan wensen) en PCOB/ANBO een belangrijke gesprekspartner, op die manier wordt ook de gebruiker van het Lokaal Loket Haren betrokken bij de evaluatie.

Wanneer:

De evaluatie vindt plaats volgens onderstaande planning. Omdat de evaluatie ook wordt ingezet als horizontale verantwoording naar de gemeenteraad moet deze zo spoedig mogelijk door het college zijn vastgesteld.

Tabel planning		
Evaluatiegesprekken met alle betrokkenen	Voor 15 juli 2011	Gerben

⁴ Evaluatiedocument 2009 'Terugblik: het ontwikkelen van een lokaal Loket in Haren' en bedrijfsplan uitvoering loket door Torion.

Verwerken van alle informatie (gesprekken/cijfers) en schrijven van de evaluatie	Voor 1 augustus 2011	Gerben
Bespreken van het concept met partners	Voor 15 augustus 2011	Gerben/Gemeente/Torion/Noordermaat
Afronden Evaluatie	Voor 1 september 2011	Gerben
Aanbieden College en Raad	Voor 1 september 2011	Margot

Hoe:

De evaluatie vindt plaats door gesprekken met bovengenoemde partners. Daarnaast wordt het beschikbare cijfermateriaal rond het loket en de klachtenprocedure meegenomen.

De informatie wordt samengevat tot een overzicht van bevindingen en aanbevelingen.

Kader voor de gesprekken:

Hieronder staan de terugkerende onderwerpen in de vraaggesprekken. Insteek hierbij is steeds: Wat gaat goed, wat gaat minder goed, wat kan (snel en gemakkelijk) beter. In schuin gedrukt staan de aandachtspunten die relevant zijn vanuit de evaluatie in 2009.

1. Visie en doelstelling van het loket

Bijvoorbeeld: deelt iedereen de bestaande visie, of maakt kanteling, WNS, decentralisatie, bezuinigingen etc. een nieuwe kijk op het lokaal loket noodzakelijk?

Wordt de doelgroep voldoende bereikt? Kan de juiste informatie en advies worden verstrekt?

2. Toegankelijkheid van het loket

Werkt de locatie (voor alle functies), ook qua bereikbaarheid? Kunnen burgers het loket ook digitaal en telefonisch vinden? Zijn de huisbezoeken van toegevoegde waarde?

3. Benaming van het loket

Heeft deze inmiddels voldoende bekendheid en herkenbaarheid?

4. Functie: breedte en diepte van het loket

Na 2008/2009 is het loket verbreed en verdiept. Welke functies lopen goed, en welke nog niet, wat kan beter.

- Naast 1. Informatie en keuzeondersteunend advies, 2. Vraagverheldering, 3. Eenvoudige klantondersteuning, 4. Verwijzing, 5. Voortgangsbewaking zijn de volgende functies toegevoegd: 6. Actief bezoeken, 7. Bemiddeling, 8. Afgeven standaard indicaties en 9. Meldpunt bezorgd voor niet pluisgevoelens -.

Zijn de vragen in het loket ook breder geworden, minder op voorzieningen gericht?

5. Organisatiestructuur en samenwerking met de verschillende partners

Is er voldoende aandacht voor de coördinatie, deskundigheidbevordering en teamvorming? Ict, folders etc.

Is iedereen tevreden over de overeenkomst ten aanzien van de coördinatie door Torion?

Werkt het protocol samenwerking beroepskracht – vrijwilliger naar wens?

Is de samenwerking met niet in het loket deelnemende partners goed op orde?

Doet het loket wat het zou moeten doen? Missen er partijen in het loket? Welke relatie zie bijvoorbeeld met een CJG?

6. Hoe plaats je het loket in de ontwikkeling van de kanteling, bezuinigingen, WNS, decentralisatieoperatie

6. Werkproces/praktische uitvoering

Kunnen de verschillende partners elkaar goed vinden?

Is duidelijk wat er van iedereen wordt verwacht?

Werkt het registratiesysteem goed?

Is er voldoende mogelijkheid om de zelfredzaamheid van de klant aan de orde te stellen?(de vraag achter de vraag)

7. Communicatie

Is de PR voldoende op orde? Folders, advertenties, voorlichtingsbijeenkomsten?

Meting klanttevredenheid – zowel vanuit het loket als de onafhankelijke meting?

8. Wat moet in deze evaluatie zeker aan de orde komen, wat is uw belangrijkste aanbeveling?

1. Terugblik: het ontwikkelen van een Lokaal Loket in Haren

1.1 Opdracht

Met de intrede van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is een aantal prestatievelden vastgesteld. Een van deze prestatievelden is “ informatie en advies” en hierbij hebben alle gemeenten vanaf 2005 mede de opdracht om een Lokaal Loket te ontwikkelen waar burgers terecht kunnen met al hun vragen op het gebied van wonen, welzijn, zorg (en financiën).

De gemeente Haren heeft vanaf begin 2005 ingezet op de ontwikkeling van een Lokaal Loket Haren met als missie “iedere burger is bekend en gekend”. Achterliggende gedachte hierbij is dat de burger het recht en de plicht heeft zich te informeren. De gemeente heeft daartegenover de plicht om vroegtijdig en pro actief haar burgers via een keten van voorzieningen te ondersteunen in het behouden van de regie over het eigen leven en maatschappelijke participatie te faciliteren.

1.2 Visie

De visie is dat het Lokaal Loket Haren de eerste schakel vormt in de keten van wonen, welzijn, zorg en financiën en is een brede, algemene voorziening die toeleidt naar meer specifieke welzijns- en ondersteuningsdiensten. Omdat het Loket vooraan in de keten staat is het van belang om de situatie van klanten goed en volledig in beeld te hebben. Voor klanten, burgers, professionals en aanbieders van wonen-, welzijns- en zorgdiensten is het Loket een deskundige, consistente en betrouwbare partner. Klanten verlaten het Loket met een concreet antwoord en zijn een stap verder gekomen met hun vraag.

1.3 Doel

Het doel van informatie en advies (en aanvullend daarop verwijzing en bemiddeling naar concrete hulp) is de inwoners van de gemeente Haren in staat te stellen zo lang en prettig mogelijk zelfstandig in de samenleving te functioneren en te participeren.

Dit kan bereikt worden door een infrastructuur te bieden waarbinnen op een efficiënte manier objectief en onafhankelijk informatie, advies en doorverwijzing naar voorliggende voorzieningen, hulp en/of zorg wordt geboden.

Het Lokaal Loket Haren als eerste schakel is hierbij een klantgerichte, centrale, laagdrempelige en betrouwbare toegang tot het aanbod op het gebied van wonen, welzijn, zorg en financiën.

Samen met het ontwikkelen van een Loket heeft de gemeente ingezet op 3 andere thema's om het prestatieveld “informatie en advies” inhoud te geven:

- De ontwikkeling van een dekkend systeem voor klantondersteuning
- Het continueren van subsidiebeleid dat zich richt op brede informatie voor de burgers over wonen, welzijn, zorg en maatschappelijke ondersteuning
- Strategisch samenwerken op het gebied van wonen, welzijn en zorg

1.4 Functies Loket

Voor het Lokaal Loket zijn in eerste instantie 5 functies benoemd:

1. Informatie en keuzeondersteunend advies
2. Vraagverheldering
3. Eenvoudige klantondersteuning
4. Verwijzing
5. Voortgangsbewaking

Deze functies staan onder 2.2.1. in dit plan uitgebreid beschreven.

1.5 Organisatie van het Loket

Aan de directe uitvoering van het Lokaal Loket Haren wordt door een aantal samenwerkende partijen medewerking verleend. Deze zogeheten front-office bestaat uit medewerkers van de gemeente Haren (afdeling WMO), MEE Groningen, stichting NoorderMaat en Torion. Doordat klantondersteuners direct in het Loket werkzaam zijn kan de klant snel en doelmatig geholpen worden. De samenwerking in het Loket bevordert daarbij ook de slagvaardigheid en snelheid van doorverwijzing (gekend en bekend zijn geldt hier ook). De samenwerking staat beschreven in een eerste overeenkomst.

Onderdeel van het functioneren van het Lokaal Loket Haren is dat er, zowel ter ondersteuning van de beroepskracht maar ook voor de ontwikkeling van een meer civil society, getrainde vrijwilligers worden ingezet in het Loket.

1.6 Uitvoering van het Loket

Het Lokaal Loket Haren is 5 ochtenden per week fysiek en telefonisch bereikbaar. In het Loket zijn zowel een beroepskracht als een vrijwilliger aanwezig om de klant te woord te staan en, zo nodig, te adviseren en/of ondersteunen.

Digitaal is het Loket beschikbaar via de website en de mail. Bezoek aan huis kan, zo nodig, vanuit het Loket plaatsvinden.

1.7 Evaluatie

In augustus 2008 heeft een evaluatie van het Lokaal Loket Haren plaatsgevonden (bijlage 1: evaluatie Lokaal Loket Haren). Deze evaluatie bestond uit 3 onderdelen:

- Cijfermatig overzicht
- Gegevens klanttevredenheidsonderzoek SGBO
- Bevragen van belanghebbenden van het Lokaal Loket Haren.

De belangrijkste punten daaruit:

- De doelstelling van het Loket is slechts voor een gedeelte bereikt. De functie informatie en advies loopt goed.
- Het is onduidelijk of het Loket de gehele doelgroep bereikt.
- De faciliteiten zijn in vergelijking met de start verbeterd maar nog niet optimaal.
- Het werken met meerdere partners heeft zowel voor- als nadelen. Korte lijnen, uitwisseling van kennis en ervaring zijn voordelen, diverse belangen, verschillende inzichten zijn nadelen
- De toegevoegde waarde van het Loket is er volgens sommigen niet. Anderen benoemen het belang van een laagdrempelige, centrale toegang.
- Over front- en back-office binnen het Loket of tussen Loket en aanbieders lopen de meningen uiteen.
- PR en Communicatie vereisen continue aandacht.
- Vraagafhandeling moet methodisch en uniform gebeuren.
- Huisvesting in 't Nije Cruys heeft als voordeel dat men dicht bij de WWZ aanbieders zit wat doorverwijzing en onderlinge afstemming vergemakkelijkt. Daarnaast begint men te wennen aan de plek. Nadeel is de a-centrale ligging.
- De naam Lokaal Loket Haren spreekt niet aan en geeft niet aan waarvoor de burger bij het Loket terecht kan.
- Praktisch iedereen geeft aan dat, mits voldaan aan een aantal voorwaarden, het Loket een structurele voorziening moet worden. De een kiest voor een smal Loket en een ander voor een breed Loket. De meerderheid kiest uiteindelijk voor een breed Loket.

1.8 Conclusies

- Het Lokaal Loket Haren moet gecontinueerd worden en een breed Loket worden.
- Het aanbod van welzijns- en zorgdiensten is groot. De wetgeving zowel voor de toegang als de uitvoering complex, versnipperd en aan constante verandering onderhevig. Het loket is een soort wegwijzer door het WWZ land.
- Er is een markt voor het Loket. De doelgroep wordt echter niet voldoende bereikt.
- Het Loket moet voor elke klant een ervaren meerwaarde hebben. Er komen te weinig mensen en de vragen zijn te eenzijdig gericht op het aanvragen van Wmo voorzieningen. Er moet een aantal functies toegevoegd worden aan het Loket om de bredere doelgroep te bereiken.
- Coördinatie, deskundigheidsbevordering en teamvorming zijn van groot belang voor het Loket. Met name omdat er gewerkt wordt met verschillende partners.
- Coördinatie door de nieuwe, brede welzijnsinstelling wordt de beste optie gevonden.

2. Doorontwikkeling Lokaal Loket Haren 2009 – 2012

De belangrijkste conclusie na twee jaar ervaring en de evaluatie is dat het Lokaal Loket Haren bestaansrecht heeft maar dat er wel een aantal zaken moet worden gewijzigd c.q. doorontwikkeld. De organisatie van het Loket, de positionering, het bereiken van klanten en de diensten die het Loket biedt zijn daar voorbeelden van.

2.1 De nieuwe organisatiestructuur en de samenwerking

Na de evaluatie in 2008 is besloten om de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het Loket t/m 2012 onder te brengen bij Torion. Om de kwaliteit te borgen zijn hiertoe onder andere een coördinator en een projectontwikkelaar aangesteld. Zij zijn verantwoordelijk voor de voortgang in de ontwikkeling van het Loket en voor de implementatie van verbetering en nieuwe diensten van het Loket.

Er is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst opgesteld waardoor er een stevige doorontwikkeling van het Lokaal Loket Haren kan worden ingezet (bijlage 2; samenwerkingsovereenkomst Lokaal Loket Haren; partners in de front-office).

Aan de hand van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst geven dezelfde partners vorm aan de uitvoering in de front-office van het Loket, te zeggen, de gemeente Haren, Mee Groningen, Stichting NoorderMaat en Torion. De gezamenlijke doelstelling is de kwaliteit en de doelmatigheid van de dienstverlening aan burgers/klanten op de terreinen wonen, welzijn, zorg en financiën te vergroten.

2.2 De 10 vastgestelde functies van het Lokaal Loket Haren

2.2.1. De bestaande functies

1. **Informatie en keuzeondersteunend advies:** vragen van klanten leiden tot duidelijke objectieve informatieverstrekking waarbij tevens de keuzemogelijkheden voor de klant worden besproken. In de situatie dat de klant niet (goed) in staat is een keuze te maken wordt hulp geboden door de Loketmedewerker middels specifiek advies n.a.v. wensen van de klant. Het maken van de uiteindelijke keuze blijft ten alle tijden de verantwoordelijkheid van de klant.
2. **Vraagverheldering:** de Loketmedewerker heeft de taak te achterhalen of er nog andere vragen schuilgaan achter de eerste hulpvraag van de klant. Dit draagt er toe bij dat de klant uiteindelijk de juiste hulp "op maat" zal krijgen en is ondersteunend aan de doelstelling van het Loket.
3. **Eenvoudige klantondersteuning:** de Loketmedewerker biedt, zonodig, ondersteuning bij het invullen van een aanvraagformulier, het maken van een afspraak, het plegen van een telefoontje.
4. **Verwijzing:** naar aanleiding van het gesprek met de klant zorgt de Loketmedewerker, al dan niet zelf, voor één of meerdere afspraken naar leveranciers van diensten of naar klantondersteuners voor intensieve individuele hulp.
5. **Voortgangsbewaking:** een methodische check vindt plaats waarbij onderzocht wordt of het gewenste aanbod ook gerealiseerd is en of het Loket daarin nog een rol kan spelen. Ook wordt gecheckt of met de verkregen hulp de uiteindelijke situatie verbeterd is of dat er nog nieuwe vragen zijn ontstaan en extra hulp gewenst is.

2.2.2. De toegevoegde functies

- 6 **Actief bezoeken:** vanuit het Loket wordt Verkennend Huisbezoek georganiseerd bij kwetsbare burgers. Doelgroepen worden op basis van de ervaringen van professionals benoemd. Te denken valt aan 75+ (voorheen een taak van de ouderenadviseur). De methodiek die hierbij gehanteerd zal worden is dat een groep getrainde vrijwilligers op bezoek gaat bij betreffende doelgroep. Tijdens dit huisbezoek wordt a.d.h.v. een registratieformulier gesproken over een aantal onderwerpen zoals bijvoorbeeld wonen, gezondheid, contacten, hobby's en voorzieningen. Waar nodig informeert de vrijwilliger de klant over verschillende regelingen en voorzieningen. De verkregen informatie wordt geregistreerd zodat monitoring kan plaatsvinden maar kan ook leiden tot adviezen aan organisaties en beleidsontwikkeling/bijstelling.
- 7 **Bemiddeling:** het realiseren van een dienst of een samenhangend pakket diensten die zelfstandigheid en participatie bevorderen. De Loketmedewerker zal, in samenspraak met de klant, zoeken naar de mogelijkheden die het beste passen bij de persoonlijke situatie van de klant. Voor functie 1, 4 en 7 geldt dat een klant pas goed verwezen en bemiddeld kan worden als het Loket actueel op de hoogte is van wat organisaties te bieden hebben. De samenwerking hiervoor met de back-office is van groot belang. (paragraaf 2.3.4. De back-office)
- 8 **Afgeven van standaard indicaties:** hierbij gaat het om eenvoudige, gestandaardiseerde indicaties in het kader van gemeentelijke voorzieningen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Wanneer de Loketmedewerker in staat is een aantal indicaties direct af te geven kan de klant sneller geholpen worden. Dit vergroot niet alleen de klantvriendelijkheid van het Loket maar haalt ook de bureaucratie uit een aantal procedures.
- 9 **Meldpunt Bezorgd voor niet pluisgevoelens:** familie, vrienden, kennissen, burens, buurtgenoten, postbodes, wijkwerkers, meteropnemers, thuisbezorgers van maaltijden, medicijnen etc. kunnen in het Loket hun zorg melden. Deze zorg (niet pluisgevoel) kan betrekking hebben op eenzaamheid, sociaal isolement, verwaarlozing, in de war zijn of erg vergeetachtig tot aan signalen van mishandeling. Via een protocol verwerkt het Loket deze meldingen.
- 10 **Coördinatiepunt voor vrijwillige thuishulp:** Het realiseren van een goed en op elkaar afgestemd aanbod van vrijwillige thuishulp dat door de burgers van Haren makkelijk te vinden is en via het Loket bereikbaar is.

2.3 Uitgangspunten voor het uitvoeren van de functies

Om de bestaande en de nieuwe functies van het Lokaal Loket Haren goed uit te kunnen voeren en verder te kunnen ontwikkelen is het goed een aantal uitgangspunten vast te stellen. Deze uitgangspunten betreffen niet alleen de samenwerking in de front-office en de back-office maar ook de visie op dienstverlening aan burgers van de gemeente en de inzet van vrijwilligers. In dit hoofdstuk wordt daarover een aantal zaken verder uitgelicht en beschreven. Dit gebeurt vanuit het perspectief van de gewenste situatie eind 2012.

2.3.1. De uitstraling van het Loket

Het Lokaal Loket Haren staat bekend als een laagdrempelige, klantvriendelijke, brede informatievoorziening voor alle bewoners van de gemeente Haren. De medewerkers zijn vriendelijk en deskundig op de verschillende terreinen en hanteren eenzelfde methodiek voor informatieverstrekking en advisering aan en doorverwijzing en ondersteuning van klanten. Iedere werkdag is het Loket geopend en de openingstijden zijn zoveel mogelijk aangepast aan de wens van de gebruikers. In ieder geval is het Loket ook 1 avond per week geopend. Het Loket voldoet aan de voorwaarde dat privacy gewaarborgd is en dat mensen er graag komen voor informatie of om ondersteuning te vragen.

Uit de evaluatie bleek dat de naam "Lokaal Loket Haren" niet bij iedereen goed valt en er is goed nagedacht over het al dan niet wijzigen van de naam. Echter is er in de afgelopen periode veel aan PR gedaan en is de naam Lokaal Loket Haren inmiddels steeds meer een begrip in de gemeente Haren. De bezoekersaantallen zijn toegenomen en we willen deze winst niet op het spel zetten door nu een andere naam te promoten.

2.3.2. De praktische uitvoering van het Loket

Het Loket beschikt over voldoende medewerkers die op de hoogte zijn van het actuele aanbod van de organisaties die bijdragen aan de doelstelling van het Loket. Er is een registratiesysteem waarin gegevens worden opgenomen die kunnen leiden tot monitoring maar ook tot signaleren van leemtes in het bestaande aanbod. Het Loket is fysiek, telefonisch en digitaal bereikbaar en is ook goed toegankelijk voor mensen met een lichamelijke beperking. Er is een afgesloten ruimte aanwezig waar mensen, zonedig in privacy, hun verhaal kunnen doen zonder daarbij last te hebben van anderen bezoekers of loketmedewerkers. Wanneer een klant niet in staat is om naar het Loket te komen komt het Loket naar de klant. Afhankelijk van het vraagstuk of probleem wordt besloten of er een beroepskracht of een vrijwillige Loketmedewerker op huisbezoek gaat. Afspraken hierover staan duidelijk beschreven in een protocol (bijlage 3: samenwerking beroepskracht-vrijwilliger). De Loketmedewerker draagt er zorg voor dat de klant minimaal één stap verder is bij het oplossen van een vraagstuk of probleem en registreert dit in het systeem dat in het Loket gehanteerd wordt (bijlage 4; stroomschema). In het Loket zijn altijd voldoende actuele folders en formulieren aanwezig om klanten mee te geven en er is een folderkast ingericht waar bezoekers zelf materiaal uit kunnen halen. Klanten worden standaard een bepaalde periode (maximaal 6 weken) nadat zij contact hebben gehad met het Loket gebeld door een medewerker met de vraag of zij inmiddels de juiste hulp of het juiste antwoord hebben en of er nog andere vragen zijn.

2.3.3. Samenwerking beroepskracht - vrijwilliger

Het Loket functioneert harmonieus in een samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers waarbinnen een ieder precies weet waar de taken en verantwoordelijkheden liggen (bijlage 3: samenwerking beroepskracht-vrijwilliger).

De coördinator draagt, als eindverantwoordelijke, zorg voor de dagelijkse aansturing van alle medewerkers van het Loket en legt hierover verantwoording af aan de directeur van Torion. Maandelijks is er overleg van het totale uitvoerende team van het Loket waarbij de coördinator zorg draagt voor de inhoud van de bijeenkomsten. Daarnaast is er een aantal keer per jaar scholing waarbij de coördinator bepaalt wie hiervoor in aanmerking komt. De ene keer is dit het totale team en de andere keer betreft het alleen de vrijwillige medewerkers. De samenwerkingsorganisaties delen allen in de taak en de verantwoordelijkheid om professioneel vorm te geven aan het Loket inclusief de samenwerking met de vrijwilligers.

2.3.4. De back-office en de samenwerking

Om klanten adequaat van dienst te kunnen zijn weten de loketmedewerkers welke mogelijkheden geboden worden op de terreinen wonen, welzijn, zorg en financiën. Veel informatie is beschikbaar door foldermateriaal, INVIS en algemene informatieboekjes. Er zijn meerdere organisaties die dezelfde diensten, producten bieden waaruit de klant kan kiezen. Voor deze dienstverlening aan de klanten van het Loket is er regelmatig contact tussen het Loket en de organisaties in de back-office. De coördinator van het loket heeft minimaal een keer per jaar contact met een afvaardiging van de back-officeorganisaties en daarnaast worden deze organisaties regelmatig gevraagd om informatie te komen geven tijdens een bijeenkomst van de loketmedewerkers. Gekend en bekend zijn geldt hier ook. Om de banden te versterken tussen het Loket en de verschillende aanbieders zal eens per jaar een themamiddag/miniconferentie georganiseerd worden waarbij een actueel thema centraal zal staan; een thema naar aanleiding van een signaal vanuit het Loket. De onafhankelijke positie van het Loket brengt de plicht met zich mee dat klanten zo goed mogelijk verwezen worden naar back-officepartners die zeggen waar ze voor staan en staan voor wat ze zeggen. Vanuit het Loket zal echter wel tijdig actie ondernomen worden als blijkt dat organisaties niet bieden waar zij voor staan zodat er mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering ontstaan.

2.3.5. Voorliggende voorzieningen

Het Loket is altijd op zoek naar kleine en grote oplossingen die zo dicht mogelijk bij de klant staan en die ertoe bijdragen dat de klant

- zelf de keuzes maakt en de regie voert
- zelf zoekt in eigen kring naar oplossingen voor de (hulp)vraag
- zoveel mogelijk zelfstandigheid behoudt

De mogelijkheden van voorliggende voorzieningen zoals bijvoorbeeld een vriendelijke buurman, betrokken familie, een bezoekerwilliger, administratieve ondersteuning, een vervoersorganisatie, sociaal culturele activiteiten of een boodschappendienst worden door de Loketmedewerker eerst onderzocht alvorens een rigoureuze aanpak te organiseren. Naast dat, met de kanteling van de WMO, een aantal voorzieningen in de (directe)toekomst financieel niet meer haalbaar blijkt is het de visie van het Loket om de zelfredzaamheid van de klant te waarborgen dan wel te vergroten. Het is aan het geoefend oog van de van de Loketmedewerker om hier de juiste weging te maken en bewust te worden van de individuele mogelijkheden van de klant.

2.3.6. De positie van de klant

Het Loket is een dienstverlenende voorziening waarbij bezoekers klantvriendelijk en behulpzaam tegemoet worden getreden. Dit wordt echter niet verward met het uit handen nemen van handelingen die de klant zelf (of haar/zijn omgeving) prima uit kan voeren.

Het is een misverstand te denken dat een klant pas goed geholpen is als alles verzorgd en geregeld is. Een klant is meer geholpen als hij/zij zelf in staat is of wordt gebracht actie te ondernemen om (een deel van) de oplossing te bedenken. Het draagt bij aan de doelstelling van het Loket namelijk het vergroten en/of behouden van de zelfstandigheid waardoor men in staat is langer de eigen regie te voeren. Uiteraard zal de Loketmedewerker ondersteunen in het maken van keuzes door goede informatie en advies te geven en, waar nodig, delen van de oplossing in gang te zetten.

2.3.7. Signalering

De signaleringsfunctie is ingebed in het Loket en heeft een vaste plaats op de agenda. Signalen die opgemerkt worden bij (groepen) klanten worden door de Loketmedewerker of de vrijwilligers van het verkennend huisbezoek geregistreerd. De coördinator van het Loket draagt zorg voor het wegzetten van de signalen bij de juiste organisatie(s) en toetst of er een vervolg aan gegeven wordt. Ook kan een signaal leiden tot bijstelling van aanbod en/of afspraken rondom samenwerking. Bij de voorlichtingsactiviteiten van het Loket wordt gezocht naar thema's die aansluiten op actuele signalen en ontwikkelingen.

2.3.8. Beleidsadvisering opdrachtgever

De gemeente Haren heeft, als opdrachtgever, de eindverantwoordelijkheid voor het Lokaal Loket Haren. Het Loket komt als eerste schakel in de keten in direct contact met veel inwoners van de gemeente en krijgt te maken met de meest uiteenlopende vragen. In de jaarrapportages van het loket zal aandacht zijn voor adviezen die voortkomen uit vragen en verhalen van klanten en/of ervaringen vanuit het Loket die kunnen leiden tot bijgesteld of nieuw beleid.

2.3.9. P.R.

Om de bekendheid van het Loket te vergroten wordt er op verschillende acties ingezet. Naast de structurele advertenties in het Harener Weekblad zullen regelmatig folders verspreid worden. Ook zal regelmatig tijdens bijeenkomsten van de ouderenbonden, kerk, soos- en andere activiteiten korte voorlichting over het functioneren van het Loket gegeven worden.

2.3.10. Voorlichting

Voorlichtingsbijeenkomsten die vanuit het Loket georganiseerd worden betreffen thema's die actueel zijn en voor betreffende doelgroep van belang. Deze thema's kunnen voortkomen uit signalen vanuit het Loket maar ook vanuit het Verkennend Huisbezoek of verkregen van samenwerkingspartners. Het Loket zoekt samenwerking met betreffende partners bij de organisatie van de voorlichtingsbijeenkomsten zodat een bredere doelgroep bereikt wordt en gebruik kan maken van deze informatievoorziening.

2.3.11. Klanttevredenheid

Alle klanten van het Loket worden een aantal weken (maximaal 6) nadat er contact is geweest benaderd door een Loketmedewerker waarin onder andere gevraagd wordt hoe zij het bezoek aan het Loket ervaren hebben. Klantvriendelijkheid, duidelijkheid, doelmatigheid en de uiteindelijke afhandeling van de vraag staan hierbij centraal.

Daarnaast zal eens per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie. Ook lokale (samenwerkings)organisaties op de terreinen wonen, welzijn, zorg en financiën horen, zij het op een andere manier, tot de klantengroep van het Loket en zij zullen bevroegd worden op het functioneren van en de samenwerking met het Loket.

2.3.12. Verantwoording

Vanuit Torion zal, middels jaarlijkse rapportages, aan zowel de gemeente als daarna ook publiekelijk verantwoording worden afgelegd voor het functioneren van het Loket. Leidend daarbij is het bedrijfsplan en de daarin beschreven ontwikkelingen, doelen met bijbehorend tijdspad en financiën.

3. De functies en de aanpak 2009 – 2012

3.1. Bestaande functies

1. Informatie en keuzeondersteunend advies
2. Vraagverheldering
3. Eenvoudige klantondersteuning
4. Verwijzing
5. Voortgangsbewaking

De functies 1 t/m 5 (in 2.2.1. uitgebreider beschreven) hebben in de afgelopen jaren bij het ontwikkelen van het Lokaal Loket Haren reeds vorm gekregen. Toch zal er nog de nodige aandacht moeten zijn en blijven voor de kwaliteit van al deze functies. Denk hierbij aan goede informatievoorziening vanuit de partners zowel uit de front-office als de back-office. De vraagverheldering waarvoor meer eenduidigheid ontwikkeld gaat worden en die gehanteerd moet worden door de loketmedewerkers. De verwijzingen die onderhevig zijn aan veranderingen van regelingen, financiering en het aanbod van partners waarover de loketmedewerker goed geïnformeerd moet worden en blijven. De voortgangsbewaking die door het ontwikkelen van een registratiesysteem meer structuur en zorg krijgt. Dit zijn onderdelen die constante aandacht vragen en die de coördinator in de aansturing als vast agendapunt heeft staan.

Nieuwe ontwikkeling bij deze functies is dat het Loket zich zal gaan richten op verbreding van de doelgroep waarbij niet alleen de kwetsbare burgers zelf, maar ook (mantel)zorgers actief opgespoord zullen worden.

3.2. nieuwe functies

Voor de overige functies wordt de aanpak beschreven en tevens aangegeven op welke termijn en wijze de betreffende functie is gerealiseerd.

6. **Actief bezoeken:** *In 2012 is het Lokaal Loket Haren bekend bij 70% van de inwoners van de gemeente en weten de meeste mensen het Loket te vinden als ze het nodig hebben. Echter zijn er ook groepen die nog niet op de hoogte zijn van het bestaan van het loket of niet precies weet voor welke vragen ze bij het Loket terecht kan. Daarbij speelt dat veel mensen niet (precies) op de hoogte zijn van de huidige regelingen en voorzieningen of dat men er gebruik van kan maken. En dan zijn er nog de mensen die pas goed naar hun eigen situatie kunnen kijken als daar bewust en doelgericht met hen over gesproken wordt.*

In een outreachende verlenging van functies 1 t/m 5 zullen deze groepen door het loket worden benaderd met het aanbod voor een Verkennend Huisbezoek.

Steeds meer onderdelen van het welzijnswerk zijn zonder de inzet van vrijwilligers niet meer denkbaar. Actieve en betrokken burgers die in samenwerking met elkaar en met beroepskrachten bepaalde, goed vastgestelde taken uitvoeren is een van de grondgedachten bij de ontwikkeling van de WMO.

De huidige groep van 7 vrijwilligers die, ter ondersteuning van de beroepskracht, reeds ingezet wordt in het loket is daar een goed voorbeeld van. Deze groep is inmiddels getraind en op "stage" geweest gedurende de zomer van 2009. Vanaf september 2009 zullen zij structureel ingezet worden als loketmedewerker.

Een andere ontwikkeling richting civil society waar het Loket vorm aan gaat geven is "Verkennend Huisbezoek". Een methodiek waarbij de vrijwilliger een zeer laagdrempelige, schakel is tussen de beroepskracht en groepen bewoners en waarbij zij een goede ingang naar contact, informatie en hulp vormen.

Het Loket heeft zich tot doel gesteld dat een aantal groepen inwoners van de gemeente Haren actief benaderd gaat worden door middel van een huisbezoek. We willen daarmee de betrokkenheid van het Loket (de gemeente) bij haar inwoners duidelijk zichtbaar maken en bewoners in staat stellen op een prettige manier zo lang mogelijk de eigen zelfstandigheid te bewaren.

In het najaar van 2009 worden actief vrijwilligers geworven die huisbezoeken kunnen afleggen bij de betreffende, nog nader vast te stellen, doelgroepen. Aansluitend zal, na een algemene informatiebijeenkomst, de selectie plaatsvinden. Vanaf de maand november worden de vrijwilligers getraind op onderdelen als gesprekstechnieken, luisteren, registreren en de sociale kaart. Ook

wordt aandacht besteed aan de grens tussen het werk en de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger versus de beroepskracht.

Het registratieformulier dat gebruikt gaat worden bij de huisbezoeken is in ontwikkeling en zal in een systeem opgenomen worden zodat monitoring en signaleringen plaats kunnen vinden. Vanaf januari 2010 beginnen de vrijwilligers met huisbezoeken en in januari 2011 zal een tussenrapportage gepresenteerd worden aan alle samenwerkingspartners waarbij gekeken zal worden naar de resultaten en of er bijstelling van deze methodiek nodig is.

7. **Bemiddeling:** *het realiseren van een dienst of een samenhangend pakket diensten die zelfstandigheid en participatie bevorderen.*

Er zijn in Haren tal van organisaties die de inwoners iets bieden op het terrein van welzijn, zorg en andere diensten. In het aanbod bestaat overlap maar er zijn ook hiaten. Om het aanbod zo efficiënt mogelijk bij de klant te krijgen is het van belang dat:

- duidelijk is wat organisaties bieden
- het aanbod ook waar gemaakt wordt
- gewerkt wordt aan afstemming, samenwerking, versterking en aanvulling van diensten
- de inwoners van de gemeente op de hoogte zijn van het aanbod

Het Loket wil hieraan bijdragen door mee te denken over een voldoende infrastructuur om afstemming en samenhang te creëren tussen vraag en aanbod in de gemeente waarbij het aanbod outreachend wordt aangeboden. Praktisch betekent dit dat vanuit het Loket regelmatig het verzoek zal worden gedaan aan organisaties om een overzicht van het actuele aanbod te geven en eventuele wijzigingen direct bij het Loket te melden. Klanten van het Loket kunnen vervolgens goed geïnformeerd en doorverwezen worden. Bij de nazorg en de klanttevredenheidsonderzoeken vanuit het Loket zal onder andere gevraagd worden of organisaties daadwerkelijk dat bieden wat ze hebben aangegeven. Verkregen informatie hierover zal met betrokken organisaties worden doorgesproken en aansluitend zullen concrete afspraken over verbetering van informatieverstrekking dan wel dienst/hulpverlening gemaakt en beschreven worden. Het verkennend huisbezoek wordt mede gebruikt om mensen te informeren over het aanbod maar ook om ontbrekend aanbod op te sporen en het tot stand komen van nieuwe diensten te entameren. Het Loket wil in samenwerking met de gemeente in het voorjaar van 2010 een conferentie organiseren waarbij betreffende partijen die lokaal actief zijn met elkaar kijken naar en praten over samenwerking, verbindingen en mogelijkheden voor cross-over.

8. **Afgeven van standaard indicaties:** *hierbij gaat het om eenvoudige, gestandaardiseerde indicaties in het kader van gemeentelijke voorzieningen onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.*

Bij het Lokaal Loket Haren komen onder andere zeer regelmatig vragen over huishoudelijke hulp en/of deeltaxi. Voor deze aanvragen heeft men een indicatie nodig vanuit de WMO. De gemiddelde tijd tussen aanvraag en indicatie duurt 6 weken. Om bepaalde aanvragen te kunnen versnellen zou het Loket direct een aantal basis gestandaardiseerde indicaties moeten kunnen afgeven.

In overleg met de gemeente gaat het loket vanaf het najaar 2009 onderzoeken welke indicaties in aanmerking kunnen komen om te standaardiseren. Vervolgens zal een protocol worden geschreven voor de uitvoering van het afgeven van deze indicaties en zullen de medewerkers van het Loket hierop bijgeschoold worden. Vanaf september 2010 zal gedurende een bepaalde periode de uitvoerbaarheid van deze werkvorm getoetst worden.

Afhankelijk van de ervaringen zal in 2011 besloten worden of het structureel ondergebracht zal worden bij het Loket en of er mogelijk meer indicaties direct vanuit het Loket kunnen worden verstrekt.

9. **Meldpunt Bezorgd voor niet pluisgevoelens:** *familie, vrienden, kennissen, burens, buurtgenoten, postbodes, wijkwerkers, meteropnemers, thuisbezorgers van maaltijden, medicijnen etc. kunnen hun zorg melden.*

In Haren is geen meldpunt waar mensen terecht kunnen met “niet pluis” signalen of bezorgde gevoelens over medemensen. Dit kan gaan over mishandeling, verwaarlozing, uitbuiting, onderdrukking maar ook over de zelfredzaamheid van iemand. Er moet een centraal punt ontwikkeld worden waar iedereen terecht kan die zich ongerust maakt over een medemens en van waaruit opvolging plaats vindt. Voor de schaalgrootte van de gemeente Haren leent zich het beste een reeds bestaande plek te zoeken die verbreed wordt met deze functie. Omdat in het Loket partijen vertegenwoordigd zijn die op dit terrein direct betrokken zijn of kunnen worden wordt het “Meldpunt Bezorgd” dan ook hier ondergebracht.

Het Loket zoekt reeds naar een methodiek met bijbehorend stroomschema waarbij meerdere organisaties betrokken zullen worden. Bestaande overleg- en samenwerkingsstructuren zullen verantwoordelijk worden voor de zorg voor de follow-up. In 2010 zullen de procedures worden beschreven in protocollen en zowel de Loketmedewerkers als de partijen in de back-office moeten hierover goed geïnformeerd en geschoold worden.

Bij de inwoners van de gemeente wordt het meldpunt direct na de zomer van 2010 bekend gemaakt middels voorlichting, informatievoorziening en de media.

In 2012 moet het meldpunt bekend zijn bij 50% van de inwoners van Haren.

10. **Coördinatiepunt voor vrijwillige thuishulp:** *Het realiseren van een goed en op elkaar afgestemd aanbod van vrijwillige thuishulp dat door de burgers van Haren makkelijk te vinden is en via het Loket bereikbaar is.*

De grote kracht van vrijwillige thuishulp (VTH) organisaties is dat de uitvoering van betreffende diensten puur op vrijwilligers draait. Mensen die een medemens willen helpen waardoor de eigen zelfstandigheid langer geborgd kan worden. De kwetsbare kant bij de VTH-organisaties is dat er veel werk op de schouders van (soms niet genoeg) vrijwilligers rust.

Het gedachtegoed van de WMO is dat steeds meer een beroep zal worden gedaan op de omgeving van de (tijdelijke) kwetsbare mens en minder gebruik kan worden gemaakt van afnemende regelingen en voorzieningen. Dit betekent dat VTH-organisaties in de toekomst nog meer vragen van klanten zullen krijgen en zich daarop moeten voorbereiden. Het Loket maakt regelmatig gebruik van de VTH-organisaties en verwijst klanten graag door naar de juiste club. Daarom ziet het loket het als taak om mee te werken aan een ontwikkeling waarbij ingespeeld kan worden op de toenemende vraag van de klant.

Momenteel worden oriënterende gesprekken gevoerd met de verschillende organisaties. Onder andere onderwerpen als samenwerken op aanbod, vrijwilligersbestand en -werving, signalering, scholing en samenwerking/afstemming staan op de agenda. Door bijvoorbeeld een aantal krachten te bundelen en gebruik te maken van collectieve faciliteiten kan nog beter, sneller en doelmatiger tegemoetgekomen worden aan de vraag van de (toekomstige) klant.

Eind 2009 zal een rapport verschijnen waarin beschreven staat waar de krachten en de uitdagingen liggen en wat er nodig is om in de komende jaren toegerust te zijn voor de toenemende vraag!

De coördinatie van de VTH organisaties is momenteel als functie toegevoegd aan het Loket.

Na het bespreken van het rapport zal opnieuw gekeken moeten worden waar deze functie het beste ondergebracht kan worden waarbij het passender lijkt dit onder te brengen bij het Steunpunt Vrijwilligerswerk.

4. Tijdspad

In de komende jaren staat een aantal nieuwe ontwikkelingen op de agenda van het Lokaal Loket Haren. Er blijft echter structureel aandacht besteed worden aan de samenwerking en de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

De functies die in de komende jaren ontwikkeld gaan worden zijn in het volgende tijdsschema weggezet:

Periode → Functie ↓	sept 2009 – mei 2010	juni 2010 – dec 2010	jan 2011 – dec 2011	jan 2012 – dec 2012
Informatie en advies	<ul style="list-style-type: none"> ● inventarisatie aanbod samenwerkingspartners ● complete check Invis ● registratieprogramma Loket verder ontwikkelen ● organiseren van voorlichtingsactiviteiten aan verschillende groepen ● implementeren nieuwe ontwikkelingen 	<ul style="list-style-type: none"> ● actueel houden van informatie en aanbod ● Registratieprogramma Loket toetsen en vaststellen ● organiseren van voorlichtingsactiviteiten aan verschillende groepen ● implementeren nieuwe ontwikkelingen 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem ● idem 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem ● idem
Vraagverheldering	<ul style="list-style-type: none"> ● (bij)scholen van Loketmedewerkers op verdere vraagverheldering ● casuïstiekbespreking ● eenduidige registratie 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem ● idem 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem
Eenvoudige klantondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> ● aandacht voor de grenzen en de terreinen van de dienstverlening van het Loket ● scholen vrijwilligers tbv klantondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem ● aanbod klantondersteuning breder afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem
verwijzing	<ul style="list-style-type: none"> ● continueren en uitbouwen samenwerking front- en back-officepartners ● kwaliteit van aanbod onderzoeken bij klanten van het Loket ● resultaten bespreken met front- en back-office 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem

Periode →	sept 2009 – mei 2010	juni 2010 – dec 2010	jan 2011 – dec 2011	jan 2012 – dec 2012
Functie ↓				
Voortgangsbewaking	<ul style="list-style-type: none"> ● registratieprogramma Loket verder ontwikkelen ● plan voor nazorg klanten ontwikkelen ● nazorg uitvoeren 	<ul style="list-style-type: none"> ● registratieprogramma toetsen en vaststellen ● nazorg evalueren en vaststellen 	<ul style="list-style-type: none"> ● nazorg is geïmplementeerd in de reguliere dienstverlening van het Loket 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem
Actief bezoeken	<ul style="list-style-type: none"> ● Werving/selectie/scholing vrijwilligers ● Ontwikkelen registratieformulier + bijbehorend computerprogramma ● Vaststellen doelgroep voor "Verkennd Huisbezoek" (VH) ● starten VH 	<ul style="list-style-type: none"> ● uitvoering VH ● toetsen en vaststellen registratieprogramma VH 	<ul style="list-style-type: none"> ● uitvoering VH ● tussenrapportage VH ● evaluatie VH + bijstellen methodiek 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● vervolg VH
bemiddeling	<ul style="list-style-type: none"> ● actief bezoek van coördinator Loket aan samenwerkingspartners ● signalen van klanten terugleggen bij betreffende organisatie ● conferentie organisaties WWZ vindt plaats in een samenwerking tussen gemeente en Loket 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● uitkomsten conferentie organisaties WWZ omzetten in aangepaste werkwijze 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● aangepaste werkwijze bestendigen 	<ul style="list-style-type: none"> ● idem ● idem
afgeven standaard indicaties	<ul style="list-style-type: none"> ● gesprekken met de afdeling WMO ● bepalen welke indicatie als eerste in aanmerking komt ● protocol voor afgeven "indicatie schrijven" 	<ul style="list-style-type: none"> ● protocol afgeven indicatie wordt besproken/vastgesteld ● proefperiode protocol "indicatie afgeven" 	<ul style="list-style-type: none"> ● proefperiode "indicatie afgeven" evalueren en afspraken vastleggen 	<ul style="list-style-type: none"> ● volgende standaard indicatie toevoegen

Periode →	sept 2009 – mei 2010	juni 2010 – dec 2010	jan 2011 – dec 2011	jan 2012 – dec 2012
Functie ↓				
Meldpunt bezorgd	<ul style="list-style-type: none"> ● ontwikkelen protocol Meldpunt Bezorgd i.s.m. partners 	<ul style="list-style-type: none"> ● protocol Meldpunt Bezorgd wordt vastgesteld ● scholing Loketmedewerkers + casuïstiek bespreking ● campagne Meldpunt 	<ul style="list-style-type: none"> ● uitbreiding bekendheid Meldpunt Bezorgd ● casuïstiekbespreking medewerkers Loket + partners ● P.R. Meldpunt 	<ul style="list-style-type: none"> ● evaluatie Meldpunt Bezorgd ● toetsen methodiek en vervolgafspraken

		Bezorgd vindt plaats ●start Meldpunt Bezorgd	Bezorgd geïmplementeerd	vaststellen
Coördinatiepunt vrijwillige thuishulp	<ul style="list-style-type: none"> ●inventarisatie wensen van alle VTH organisaties ●Rapport uitkomsten inventarisatie bespreken ●uitkomsten rapport mee omzetten in bevorderen samenwerking en afstemmings-structuren VTH tbv betere dienstverlening aan de klanten 	<ul style="list-style-type: none"> ●participatie in ondersteuning VTH organisaties ●signalen van klanten oppakken en teruggeven aan betreffende VTH organisatie 		

2009 Opdracht

Bestendiging van de opgebouwde samenwerking tussen de 4 samenwerkingspartners
Bouw de al ontwikkelde functies van het loket verder uit.
Zet vrijwilligers in bij de uitvoering van de frontoffice functies van het loket.
Streef naar het bereiken van een grotere (en bredere) doelgroep.
Realiseer de organisatie van verkennende huisbezoeken
(Zie voor een uitgebreide omschrijving van de opdracht het Bedrijfsplan Lokaal Loket 2009 – 2012.)

Dienst

Informatie, advies en klantondersteuning

Dienstmodules

Begeleiding en ondersteuning individueel
Begeleiding en ondersteuning vrijwilligers (en/of stagiairs) bij activiteiten
Bemiddeling individueel
Informatieoverdracht en advies individueel
Informatieoverdracht en voorlichting groepen
Analyse, onderzoek en signalering
Coördinatie t.b.v. afstemming uitvoering
Deelname aan netwerken
Opzet en/of onderhoud databank

Resultaten

Er is een coördinator aangetrokken voor het loket voor 18 uur in de week.
Er zijn vrijwilligers geworven waarvan 10 geselecteerd en getraind en vanaf juni ingezet in het loket, waarvan de eerste 2 maanden stage.
Er zijn 10 vrijwilligers geworven en getraind voor het verkennend huisbezoek.
Maandelijks hebben er gestructureerde vergaderingen met de partijen in de front office van het loket als wel de vrijwillige medewerker(s) plaats gevonden.
Er is een nieuw samenwerkingscontract opgesteld. MEE Heeft zich niet meer beschikbaar gesteld om in de frontoffice van het loket plaats te nemen per 1 januari 2010.
Er is een nieuw bedrijfsplan opgesteld voor het jaar 2009-2012
De verbouwing van het loket is gerealiseerd.
Om meer bekendheid aan het loket te geven heeft er om de week een advertentie van het loket in het Harener Weekblad gestaan en is op een aantal andere manieren aandacht besteed aan PR.
Het aantal klanten van het loket is gestegen met 80 % gestegen ten opzichte van 2008
Er waren totaal 1415 klanten die 1 of meerdere vragen stelden.
Er hebben 470 klanten het loket bezocht.
Er hebben 820 klanten telefonisch contact gehad met het loket.
Er hebben 125 klanten per mail contact gezocht met het loket.
Van de meeste klanten is een registratieformulier aangemaakt.
De vragen zijn op categorie geturfd:
Er zijn 275 vragen op het terrein van wonen gesteld (18%)
Er zijn 475vragen op het terrein van welzijn gesteld (31%)
Er zijn 557 vragen op het terrein van zorg gesteld. (36%)
Er zijn 64 vragen op het terrein van financiën gesteld. (4%)
Er zijn 156 overige vragen gesteld. (10%)

Het aantal bezoeken aan de site INVIS is verhoogd. Het aantal unieke bezoekers was 12.864 en het aantal bezoeken was 26.279. Dit is een stijging van 190% ten opzichte van 2008.

Toetsing resultaten

Klantenregistratie

INVIS-site

De organisatie

In de eerste twee maanden van 2009 is er tijdelijk minimale coördinatie van het loket uitgevoerd. Vanaf maart is de coördinator ingewerkt en is er zwaarder ingezet. De samenwerking tussen 4 organisaties verliep regelmatig stroef en kostte extra investering.

In het najaar is het bedrijfsplan 2009-2012 gereed gekomen en is er gestart met besprekingen met als doel tot een nieuwe samenwerking te komen. MEE heeft besloten om vanaf 1 januari 2010 niet meer deel te nemen in de frontoffice van het loket. De overige partners, de Gemeente, Maatschappelijk werk Noordermaat en Torion hebben daarop besloten om met deze 3 partners verder te gaan in 2010. Hierop is een samenwerkingscontract gemaakt die begin 2010 ondertekend gaat worden.

De werving en selectie van nieuwe vrijwilligers voor het loket verliep uitermate voorspoedig.

Scholing van vrijwilligers is uitgevoerd door Torion met inzet van externe deskundigen. Vanaf 1 juli waren alle vrijwilligers klaar om aan hun zomerstage in het loket te beginnen. Tijdens de training zijn er 2 vrijwilligers afgevallen door persoonlijke redenen. Vanaf september is er een vrijwilliger bijgekomen wat het totaal op 9 brengt. Deze vrijwilliger net voor het einde van het jaar weer gestopt.

Na de zomerstage zijn de vrijwilligers steeds meer zelfstandig aan het werk gegaan, met ondersteuning van de beroepskracht en de coördinator.

Na de zomer is door middel van een advertentie gestart met het werven en selecteren van vrijwilligers voor het "verkennend huisbezoek". Dit was een succes. In november kon daarom gestart worden met de training waaraan 10 vrijwilligers voor het verkennend huisbezoek. De training is uitgevoerd door Torion met inzet van enkel externe deskundigen.

Maandelijks vonden vergaderingen plaats met alle medewerkers in de frontoffice.

De vrijwilligers en de beroepskrachten vergaderen apart. Eén keer per kwartaal vond er een gezamenlijke vergadering plaats.

In de vergaderingen werd veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van werkprocessen en een meer eenduidige werkwijze. Zo is er meer consistentie gekomen bij het invullen van het registratieformulier.

Tevens zijn ervaringen en problemen aan bod gekomen. Eén maal is er een scholing geweest voor zowel de beroepskrachten als de vrijwilligers.

Om goede afstemming met de partners in de back office te ontwikkelen is een begin gemaakt om deze te bezoeken. Dit heeft de betrekkingen verbeterd doordat er namen en gezichten bekend zijn bij elkaar en men (twee kanten op) direct weet bij wie men moet zijn. Dit betekent vaak ook direct een voordeel voor de klant omdat de lijnen kort en bekend zijn.

De advertenties in het Harener weekblad hebben geleid tot meer bekendheid en nieuwe klanten. In de advertentie is vooral aandacht besteed aan wat het loket is, waar je het kunt vinden en waarvoor je er terecht kunt. De thema's vervoer en de betekenis van een breed loket kregen de aandacht.

Eén maal is er een vacaturetekst voor het "verkennend huisbezoek" geplaatst.

Verder is er een uitgebreid artikel verschenen in de Wmo-krant, Haren De krant en het Harener Weekblad. In de interne "Nieuwsbrief voor vrijwilligers" van Torion is 3 keer een stukje over de ontwikkelingen in het loket verschenen.

Drie keer is op een bijeenkomst informatie verstrekt over het Loket en het loket heeft

met een stand op de "welzijnsbeurs voor ouderen" gestaan.
Het bereiken van een grotere doelgroep is gelukt. De klanten die contact hebben met het loket zijn voornamelijk senioren.

Van de meeste klanten is een registratieformulier aangemaakt en deze staan vooralsnog in een wordprogramma. In november is een inventarisatie gemaakt uit de module van wenselijke registratiedata. Op basis hiervan wordt een registratiemodule ontwikkeld in het bestaande registratieprogramma van Torion. Hiermee kan de monitoring, categorisering en signalering beter van/op basis van klantgegevens plaats vinden. In 2010 zal dit geïnstalleerd worden.

De verbouwing van het loket is gerealiseerd in december. Door het creëren van een spreekruimte is de privacy beter gewaarborgd. Er is aandacht besteed aan de duidelijkheid waar het loket zich bevindt door aanduiding bij de deur. De aanduiding buiten is nog niet gerealiseerd, maar staat voor 2010 op het programma.

Door de plaats van het loket (tegenover de ingang) nodigt het ook uit om naar binnen te lopen. Waar eerst de klant bij drukte, op de gang moest wachten kan deze nu plaats nemen in de wachtruimte in het loket en heeft daarbij toegang tot informatiemateriaal van de diverse organisaties.

Er is nagedacht over het wijzigen van de naam Lokaal Loket Haren. Dit omdat deze niet bij iedereen goed valt. Maar doordat er veel aan PR gedaan is, is de naam Lokaal Loket Haren inmiddels steeds meer een begrip geworden en weet men dit te vinden. Het aantal klanten is toegenomen en door een nieuwe naam te nemen zou dit op het spel gezet kunnen worden. Om die reden is beslotende naam niet te wijzigen.

Middelen

Inzet vrijwilligers: 18

Fysiek loket

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek 2008

Inzet directe beroepskrachten: 590

Voortgang

Starten met Verkennend huisbezoek

Werving nieuwe vrijwilligers voor het loket

Invoeren van nieuwe functies zoals; Meldpunt Bezorgd en het afgeven van indicaties

Bezoeken aan partners in de backoffice continueren

Pr- beleid continueren en uitbreiden met informatiebijeenkomsten in de omliggende dorpen

Toegang tot het loket verbeteren door aanpassen ingang

2010 Opdracht

Draag zorg voor de exploitatie van het lokaal loket Wonen, Welzijn en Zorg

a. Bestendig de opgebouwde samenwerking tussen de 3 samenwerkingspartners.

b. Bouw de al ontwikkelde functies van het loket verder uit.

c. Implementeer de functie "verkennend huisbezoek"(actief bezoeken), afgeven van standaardindicaties en het "meldpunt bezorgd".

d. Zet vrijwilligers in bij de uitvoering van de front-Office functies van het loket.

e. Streef naar het bereiken van een groter aantal burgers en verbreed de doelgroep.

(Zie bedrijfsplan Lokaal Loket 2009 – 2012.)

Dienst

Informatie, advies en klantondersteuning

Dienstmodules

Begeleiding en ondersteuning individueel

Begeleiding en ondersteuning vrijwilligers (en/of stagiairs) bij activiteiten

Bemiddeling individueel

Informatieoverdracht en advies individueel

Informatieoverdracht en voorlichting groepen

Analyse, onderzoek en signalering
Coördinatie t.b.v. afstemming uitvoering
Deelname aan netwerken
Opzet en/of onderhoud databank

Resultaten

Er zijn 2 nieuwe vrijwilligers geworven voor het loket en 2 vrijwilligers hebben afscheid genomen. Er is een vrijwilliger geworven voor het "nabellen" en zij is in april gestart en heeft 230 klanten gebeld. Opvallend is dat een aanvraag voor WMO-voorzieningen regelmatig thuis blijft liggen. Verder is men tevreden over de manier waarop men geholpen is in het loket. Februari 2010 is gestart met het "verkennend huisbezoek". Acht vrijwilligers voeren de verkennend huisbezoeken uit. Eén vrijwilliger heeft besloten te stoppen en er is één nieuwe vrijwilliger bijgekomen.

Totaal zijn er 196 inwoners van 75 jaar of ouder bezocht in de wijken Oosterhaar, Molenbuurt het dorp Onnen en nog een aantal inwoners op diverse plekken in Haren.

De respons is erg hoog, maar verschilt wel per wijk. In Oosterhaar en Onnen was het aantal, dat een bezoek wilde respectievelijk 69 en 65 %. In de wijk Molenbuurt ligt de respons lager, maar is nog niet meetbaar omdat een deel van de wijk in 2011 nog gedaan wordt.

Er zijn veel acties uitgezet naar aanleiding van de bezoeken en de ouderenadviseur is alleen al in Oosterhaar 27 keer ingezet na een bezoek. Reacties van bezochte ouderen zijn erg positief.

Vrijwilligers hebben 3 keer een scholing c.q. een informatie bijeenkomst bijgewoond en hebben deelgenomen aan een symposium.

Met alle vrijwilligers van het loket is er een voortgangsgesprek geweest. Met de vrijwilligers van het verkennend huisbezoek nog niet. Doel was minimaal 70% van de medewerkers is tevreden met het werk in het loket, is gehaald.

Alle vrijwilligers zijn gecertificeerd.

Er is een nieuw samenwerkingsconvenant tussen front-Office partners opgesteld en ondertekend.

De verbouwing is gerealiseerd waarmee de privacy van de klanten gewaarborgd is en de werkplekken zijn geoptimaliseerd.

De PR heeft veel aandacht gehad.

Er is een bijeenkomst georganiseerd voor de deelnemers aan het klanttevredenheidsonderzoek WAW.

Het loket telde in totaal 1619 klanten die één of meer vragen stelden. Een stijging van 15% t.o.v. 2009 en 106% t.o.v. 2008.

Er hebben 457 klanten het loket bezocht, telefonisch contact hadden er 1067 en per mail waren dit 95 klanten.

Van de meeste klanten is een registratieformulier aangemaakt.

De vragen ingedeeld op categorie:

- 7% op het terrein van wonen

16% op het terrein van welzijn

55% op het terrein van zorg

7% op het terrein van financiën

- 15% overige vragen

56% Van de vragen gingen over individuele WMO-voorzieningen.

Het aantal bezoeken aan de site INVIS is verminderd. Het aantal unieke bezoekers was 10.471 en het aantal bezoeken was 21.458 Dit is een daling van 18 % ten opzichte van 2009.

Toetsing resultaten

Aantal verkennende huisbezoeken

Klantenregistratie

INVIS-site

Rapportage voortgangsgesprekken

Rapportage klantregistratie

Advertenties

Aantal gecertificeerde vrijwilligers

De werkwijze

Voor het verkennend huisbezoek zijn in 2009, 10 vrijwilligers geworven. Zij hebben een training gehad van 6 dagdelen. Acht vrijwilligers zijn in februari gestart met huisbezoeken.

Alle formulieren zijn ontwikkeld.

Elke maand heeft er een vergadering plaatsgevonden met het team. Het accent lag vooral op het bespreken van ervaringen, de processen en de knelpunten daarin.

De samenwerking met de ouderenadviseur krijgt hierbij steeds meer vorm.

De registratie vindt plaats op papier. Er wordt gewerkt aan een digitaal systeem, waardoor resultaten, probleemgebieden en uitgezette acties sneller zichtbaar worden.

In het loket zijn nu 9 vrijwilligers werkzaam.

Alle vrijwilligers hebben 1 keer per maand een teamoverleg gehad. Er is voor gekozen de vrijwilligers van het loket en het "verkennend huisbezoek" niet samen te laten vergaderen.

Aangezien de problematiek en aandachtspunten nu nog te veel verschillen en er anders te weinig aandacht zou zijn voor de specifieke vragen en problemen.

1 Keer in de 3 maand is er overleg geweest met de loketmedewerkers en de beroepskrachten samen. De beroepskrachten hebben ook 1 keer per maand overleg gehad.

Met de medewerkers van het loket hebben voortgangsgesprekken plaatsgevonden aan de hand van een evaluatieformulier.

Met de verbouwing is er een spreekruimte en een wachtruimte met foldermateriaal gerealiseerd.

Er is gewerkt aan het open en laagdrempelig karakter van het loket. Indien mogelijk staat de deur naar het loket open en is er direct contact met de baliemedewerker.

De bewegwijzering is verbeterd.

De toegankelijkheid voor rolstoelers is nog voor verbetering vatbaar.

Alle noodzakelijke voorzieningen zijn in het loket aanwezig. Het up-to date houden van het foldermateriaal is verbeterd, maar nog niet optimaal.

Er is intensief overleg geweest met de coördinator van de afdeling WMO van de Gemeente Haren, om een betere samenwerking, informatievoorziening en afstemming te creëren. Door wisseling is de frequentie afgenomen.

Persoonlijke overleggen met ketenpartners hebben weinig plaatsgevonden. Door deelname aan andere overlegvormen is er wel contact geweest met diverse organisaties en is het netwerk grotendeels verkend en bekend.

Er is een nieuwe vrijwilliger aangetrokken voor het "nabellen". Zij heeft 2 instructiemiddagen gehad.

In april is er gestart met " nabellen" van de klanten die een vraag gesteld hebben in het loket.

Aan de hand van een vragenlijst belt de vrijwilliger ongeveer 8 week na het klantcontact, om te horen hoe het met de afhandeling van de vraag is, hoe men de dienstverlening van het loket beoordeelt en of er nog andere zaken zijn waarmee geholpen kan worden.

Tweewekelijkse zijn er advertenties met informatie over het loket geplaatst in het Harener Weekblad. Verder zijn er diverse presentaties gegeven, zowel binnen als buiten Torion, over loket en verkennend huisbezoek en was het loket present op infomarkten.

Ook in de interne "Nieuwsbrief voor vrijwilligers" is aandacht geweest voor de ontwikkelingen in het loket.

In juni heeft het loket deelgenomen aan de braderie in Haren. Een aantal malen is het loket te horen geweest op Radio FM Haren.

Er is contact met INVIS (Biblionetid) geweest over het up to date houden van de site. Alle organisaties worden verzocht om 1 keer in de 3 maanden hun site te bekijken en eventueel aan te passen.

De coördinator heeft een training gevolgd over "ouderenmishandeling" en de benodigde literatuur gelezen. Door politieke ontwikkelingen is er besloten om het opzetten van het "Meldpunt Bezorgd" op on-hold te zetten.

Er zijn gesprekken gevoerd over het ontwikkelen van de functie "het afgeven van standaardindicaties". Gezien enkele organisatorische knelpunten bij de gemeente is deze functie nog niet ontwikkeld.

Middelen inzet

Inzet directe beroepskrachten

Beoogd: 325

Gerealiseerd: 325

Inzet vrijwilligers: 16

Fysiek loket

19 vrijwilligers

Voortgang

Invoeren van nieuwe functies: Meldpunt Bezorgd en Afgeven standaardindicaties.

Bezoeken van partners in de BackOffice continueren en uitbreiden.

Pr- beleid continueren en uitbreiden met informatiebijeenkomsten in de omliggende dorpen

Scholing vrijwilligers gericht op: "meldpunt bezorgd" en vraagverheldering en -analyse.

Voortgangsgesprekken vrijwilligers continueren.

Teambuilding activiteit organiseren.

Openingstijden loket verruimen.

Verbeteren toegankelijkheid.

Evaluatie tussentijds looptijd convenant.

Verlag van de bijeenkomst met de deelnemers van Werken aan Wensen Lokaal Loket Haren 10 september 2009

Aanwezig; de dames de Boer, Hogen Esch, Smid, van Vonderen, Betten, van Driel en de heren van Driel en Dontje; allen deelnemers van de Werken aan Wensen groep. (WAW groep)
Mw. Toxopeus, wethouder gemeente Haren en voorzitter van de avond, mw. van Hettema, o.a. leidinggevende afdeling WMO, mw. van Berkel, loketmedewerker vanuit MEE, mw. Rot, loketmedewerker vanuit Torion, mw. Bloema, coördinator van het loket vanuit Torion, dhr. Jeuring, loketmedewerker vanuit NoorderMaat, mw. IJlst, beleidsmedewerker gemeente Haren en mw. Jansen, projectmanager vanuit Torion (verslaglegging).

Afwezig; Mw. Ouweneel, deelnemster aan de WAW groep en dhr. Kroese, begeleider van de WAW groep vanuit Zorgbelang Groningen.

Mevrouw Toxopeus opent het gesprek met een korte inleiding over waarom er zoveel waarde wordt gehecht aan de klanttevredenheid over het Lokaal Loket Haren. Na de gesprekken die met de WAW groep hebben plaatsgevonden is een rapport geschreven dat door alle partijen zorgvuldig gelezen is.

Het doel van deze avond is om met elkaar tot verbeterpunten te komen waarop alle medewerkers van het Lokaal Loket Haren zich de komende tijd kunnen richten.

De drie belangrijkste onderwerpen zijn door de samenwerkende partijen in het loket uit het rapport gehaald. Mw. Bloema leidt de onderwerpen in door te vertellen hoe er met de loketmedewerkers over gesproken is en welke verbetermogelijkheden er bedacht zijn.

1. PR en Voorlichting

Uit een aantal verschillende wensen blijkt dat er op het gebied van voorlichting en PR nog veel onduidelijk is. Met name ten aanzien van regelingen:

“Wij willen graag dat alle instanties beseffen, dat veel mensen dermate veel last hebben van de ingewikkelde regelingen, dat zij zeggen: dan maar niet!”

“Wij willen graag duidelijke informatie over niet zozeer de vele vervoersmogelijkheden - die info is er wel - als wel over de keuze die we daarin hebben.”

“Wij willen graag dat de Gemeentegids bruikbaar wordt gemaakt, vooral door een goede zoekindex en grotere letters aan te brengen. En ook een grotere letter voor de advertenties van het Lokaal Loket Haren”

De medewerkers van het loket onderschrijven deze wensen en hebben de volgende acties ter verbetering bedacht:

- Er zullen voorlichtingsbijeenkomsten over het loket georganiseerd worden, te beginnen bij de buitendorpen
- Er zullen voorlichtingsbijeenkomsten vanuit het loket georganiseerd worden over actuele en belangrijke thema's
- Er zullen vanuit het loket huisbezoeken aangeboden worden aan de meest kwetsbare bewoners van Haren te beginnen met ouderen en mensen die buiten de boot dreigen te vallen vanwege de veranderende AWBZ

Wat betreft voorlichting over het loket vindt iedereen het een prima idee om dat te organiseren. De buitendorpen moeten ook goed geïnformeerd worden.

Bij de voorlichtingsbijeenkomsten over verschillende thema's moet goed gekeken worden naar welke thema's aanspreken en of de voorlichting in groepsverband kan worden gegeven. Sommige regelingen en voorzieningen zijn zo afhankelijk van een verschillende factoren dat het lastig is om het algemeen uit te leggen. Mensen willen toch graag weten wat het in hun specifieke situatie betekent.

Er wordt een voorstel voor een advertentie (met grotere letters) van het loket gedaan:

**ZIT U MET DE VERANDERENDE WETGEVING AWBZ?
DAN BENT U VAN HARTE WELKOM BIJ HET LOKAAL LOKET HAREN!
WIJ LEGGEN U UIT WAT HET IN UW SPECIFIEKE SITUATIE BETEKENT**

Dhr van Driel vraagt zich ten aanzien van de huisbezoeken af om hoeveel ouderen dit gaat die bezocht kunnen worden en hoe de selectie wordt gemaakt. Mw. Jansen legt uit dat de selectiecriteria in de lijn liggen van leeftijd, reeds contact met het loket of de ouderenadviseur, alleenstaand, buitendorpen....

Het advies van de WAW groep is om scherp te zijn in de selectie van de groep die bezocht gaat worden. De meest kwetsbare mensen moeten als eerste aan bod komen.

Samenvatting thema 1: PR en Voorlichting

De in te zetten acties zijn: voorlichting over het loket, voorlichting over actuele thema's en het aanbieden van huisbezoeken aan de meest kwetsbare inwoners. De groep stemt in met dit plan met de kanttekening dat: thema's goed gekozen moeten worden, schriftelijke voorlichting in duidelijke taal en grote letters moet worden gebracht en de selectie van de groep die een huisbezoek aangeboden krijgt scherp geselecteerd wordt.

2. Bejegening

Mw. Bloema geeft aan dat er een aantal wensen in het rapport staat ten aanzien van de bejegening van de klant. Men wil graag hartelijk en vriendelijk benaderd worden maar heeft vaak het gevoel alsnog van het kastje naar de muur te worden gestuurd. En als iets niet lukt moet de klant zich verder zelf maar redden. Ook wordt een klant wel eens bij het loket weggestuurd met de boodschap dat hij/zij op een andere dag beter terug kan komen omdat er dan iemand in het loket aanwezig is die er meer verstand van heeft:

“Wij willen graag dat alle instanties beseffen, dat veel mensen dermate veel last hebben van de ingewikkelde regelingen, dat zij zeggen: dan maar niet!”

“Wij willen graag van het gevoel af, dat we om een gunst vragen, als we een voorziening nodig hebben, die bedoeld is om een beetje prettig mee te kunnen blijven doen.”

“Wij willen graag dat we, als we bij het Lokaal Loket aankloppen, niet tóch weer worden doorverwezen naar iemand anders.”

“Wij willen graag dat er, al gaat het om officiële procedures en kost alles tijd en geld, ook op het Gemeentehuis op een prettige manier met ons wordt omgegaan.”

“Wij willen graag dat de gemeente beseft dat mensen die door hun inkomen nergens recht op hebben, daardoor helemaal op zichzelf worden teruggewezen: zoek het zelf maar uit.”

Ten aanzien van dit thema wil het loket de volgende acties gaan inzetten:

- Klantvriendelijker verwijzen waarbij het loket naar de klant toe komt i.p.v. dat de klant opnieuw naar het loket moet komen (geen kastje-muur meer)
- Het loket gaat zich inzetten om te allen tijden, sámen met de klant, te zoeken naar de best mogelijke maar wel realiseerbare oplossing voor diens vraag/probleem (dus geen “sorry, kan niet, red jezelf verder maar”) Als een indicatie voor een bepaalde aanvraag bijvoorbeeld niet gegeven kan worden wordt gezocht naar andere oplossingen...

- Iedere klant wordt, standaard 6 weken nadat er contact is geweest met het loket, gebeld om te vragen hoe het gaat; of de juiste hulp inmiddels aanwezig is; of het goed bevalt; of het loket goed en vriendelijk geholpen heeft en of er (inmiddels) nog andere vragen zijn.
- Het loket zal bekend staan om de vriendelijke, goede dienstverlening waarbij samen met de klant de informatie doorgenomen wordt en keuzes besproken worden. De klant beslist uiteindelijk zelf waar hij/zij voor kiest binnen de aangegeven mogelijkheden.

De WAW groep vindt de aangedragen acties prachtig maar wil dat er goede communicatie tussen de organisaties plaats vindt zodat er een goede informatieoverdracht is. Te vaak weet men van elkaar niet waar een (aan)vraag ligt, bij welke organisatie, wie er over gaat beslissen en wanneer de klant dan weer iets hoort.

Mw. van Hettema legt uit dat de gemeente en het loket in gesprek zijn met elkaar om afspraken te maken over informatie-uitwisseling.

Verder zal, na een aanvraag bij de WMO, de consulent die de vraag toegewezen heeft gekregen rechtstreeks met de klant communiceren over het verloop van de aanvraag. Dus ook als er vertraging in de aanvraag zit zal de consulent hierover berichtgeving sturen naar de betreffende klant.

Samenvatting thema 2: Bejegening

De in te zetten acties zijn: klantvriendelijker werken, samen zoeken naar oplossingen, niemand wordt zo maar zonder antwoord of vervolgspraak de deur uitgezet, alle klanten van het loket worden 6 weken nadien gebeld, klant wordt op de hoogte gehouden van de procedure van de aanvraag, er komen zeer korte lijnen tussen gemeente (afdeling WMO) en het loket.

De groep stemt in met deze plannen maar wenst dat regelmatig goed in de gaten wordt gehouden hoe het staat ten aanzien van deze punten.

3. Vervoer

Alleen bij het woord "vervoer" beginnen de meeste aanwezigen al te zuchten omdat het een zeer complex geheel aan regelingen, voorzieningen, termen en mogelijkheden omvat. De WAW groep geeft in het rapport aan dat het vervoer erg ingewikkeld geregeld is:

"Wij vinden het een positief punt dat een aantal vrijwilligers in Haren zo zijn best doet om een goede vervoersvoorziening aan te bieden."

"Wij willen graag dat alle instanties beseffen, dat veel mensen dermate veel last hebben van de ingewikkelde regelingen, dat zij zeggen: dan maar niet!"

"Wij willen graag duidelijke informatie over niet zozeer de vele vervoersmogelijkheden - die info is er wel - als wel over de keuze die we daarin hebben."

"Wij willen graag dat onze Gemeente nu eindelijk eens structureel verbetering brengt in (de kwaliteit van) het personenvervoer."

"Wij willen graag dat we met z'n allen, ook de gemeente, iets gaan doen aan de slechte toestanden in het zittend ziekenvervoer."

Mw. Bloema legt uit dat het een zeer ingewikkeld thema blijft met vragen als:

Wat is voor wie?

Wat wordt bedoeld met wat?

Wat is geschikt voor mij?

Waarom heeft mijn buurvrouw zo'n valys-pas en ik niet?

Wat moet ik betalen voor welke vervoersvoorziening?

Oplossingen die enigszins zouden kunnen helpen is gerichte voorlichting organiseren over dit onderwerp en een brochure uitbrengen over de verschillende mogelijkheden over wanneer je waarvoor in aanmerking komt.

Minpunt hierbij is dat de meeste vervoersvragen zo persoonlijk zijn dat het moeilijk is om algemene voorlichting te geven. Verder raken mensen pas geïnteresseerd in het onderwerp als ze er zelf direct of indirect mee te maken krijgen.

Mw. Hogen Esch geeft aan dat er al informatie op papier is over vervoer. Maar de vraag rijst of je na het lezen van die informatie beter weet wat je moet doen? "Nee", zegt men, er moet meer specifieke informatie komen.

Mw. van Driel geeft aan dat de deeltaxi er veel te lang over deed om haar te halen en dat ze onvriendelijk benaderd werd door een medewerkster aan de telefoon.

Mw. Rot zegt dat het wel goed is om alle misstanden en klachten te verzamelen bij het loket zodat er vanuit daar iets mee gedaan kan worden.

Mw. Bloema geeft aan dat er vanuit het loket een systeem zal worden gemaakt waar de klachten in weggeschreven kunnen worden.

Mw. IJlst geeft aan dat het goed is dat ook de gemeente die klachten ontvangt omdat daar naar gekeken kan worden bij de aanbestedingen voor vervoer in de toekomst. Verder geeft zij aan dat WMO vervoer op de agenda moet komen te staan. Met de vraag wat de gemeente i.s.m. verschillende aanbieders doen om het voor de klanten gebruiksvriendelijker te maken.

Samenvatting thema 3: Vervoer

De in te zetten acties zijn: proberen te zoeken naar vormen voor goede (schriftelijke) voorlichting over dit onderwerp, een klachtensysteem opzetten en klanten actief bevragen over de kwaliteit van (de informatie van) vervoer. De gemeente zet WMO vervoer op de agenda.

De groep stemt in met deze plannen maar vraagt nogmaals nadrukkelijk aan de gemeente of het vervoer niet eenvoudiger, eenduidiger georganiseerd kan worden.

Dhr. Van Driel doet nog de suggestie om het vervoer te splitsen in:

- Zonder pas/indicatie
- Met pas/indicatie

Afronding

Mw. Toxopeus rond af door alle deelnemers heel hartelijk te bedanken en op te merken dat er veel besproken is maar dat er vooral ook veel concrete punten zijn benoemd waaraan het loket de komende periode kan werken. Mw. Bloema vraagt de deelnemers van de WAW groep of zij bereid zijn om in juni 2010 wederom met de loketmedewerkers om de tafel te gaan voor een gesprek over de acties die ingezet zijn en wat die tot dan toe opgeleverd hebben. Alle aanwezige deelnemers stemmen daarin toe en men geeft tevens toestemming dat ieders adresgegevens bekend mogen worden gemaakt bij Torion.

Loes Jansen, 16 september 2009

